



QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO

**Proposta di “standard minimi” per i referenti e gli operatori
della rete di assistenza delle vittime di reato**

**Contributo preliminare
Agosto 2020**

QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO

Proposta di “standard minimi” per i referenti e gli operatori della rete di assistenza delle vittime di reato

Contributo preliminare

Al fine di incoraggiare e agevolare la segnalazione di reati e di permettere alle vittime di rompere il ciclo della vittimizzazione ripetuta, è essenziale che siano a loro disposizione **servizi di sostegno affidabili** e che le autorità competenti siano pronte a rispondere alle loro segnalazioni in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio. **Ciò potrebbe accrescere la fiducia delle vittime nei sistemi di giustizia penale degli Stati membri e ridurre il numero dei reati non denunciati.**

Considerando 63 - Direttiva 2012/29/UE

PREMESSA

In Italia, come in altri paesi europei, l'assistenza alle vittime di reato viene fornita soprattutto attraverso organizzazioni del privato sociale, con il contributo di operatori prevalentemente volontari (57% secondo la ricerca effettuata nel 2017 da Rete Dafne). Tale assistenza richiede competenze specifiche da parte degli operatori e una strutturazione dei servizi in linea con le esigenze individuali delle vittime.

Un livello delle prestazioni non adeguato alle esigenze delle persone offese può costituire un forte disincentivo a rivolgersi ai servizi e può, in definitiva, danneggiare la credibilità di tutte le organizzazioni.

Per questi motivi, in diversi paesi europei sono stati introdotti standard minimi e un approccio rigoroso per garantire il controllo della qualità dei servizi di assistenza alle vittime. In alcuni casi sono stati presi a riferimento sistemi esistenti, come gli standard ISO nel caso del Portogallo o come la Carta Marianne in Francia, che fissa gli standard di qualità dei servizi degli organi amministrativi francesi. In altri casi sono stati elaborati processi interni per l'imposizione di standard di qualità ai servizi di assistenza alle vittime: ad esempio, le politiche di appartenenza di France Victimes, federazione francese che riunisce 130 servizi nel Paese. Anche Victim Support Europe, che rappresenta 58 organizzazioni nazionali, ha identificato 9 standard per le associazioni aderenti a pieno titolo.

L'affidabilità richiamata dal Considerando 63 della Direttiva europea rimane, purtroppo, poco presente in alcuni paesi, come rilevato nella *Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni. Strategia dell'UE sui diritti delle vittime (2020-2025)* che evidenzia: “La maggior parte degli Stati membri non ha ancora recepito integralmente le **norme minime** concordate nella normativa dell'UE in materia di diritti delle vittime [...] La piena attuazione delle norme dell'UE impone che esistano **strutture appropriate** che forniscano servizi di assistenza generali e specialistici, nonché una **protezione in linea con le esigenze individuali delle vittime**”. Impone, inoltre, la promozione di **“elevati standard internazionali per i diritti delle vittime”**.

L'attuazione della Direttiva europea impone dunque agli Stati membri non solo di dotare il paese dei servizi necessari alle esigenze individuali delle vittime ma di verificarne l'affidabilità, soprattutto di quei servizi nati per iniziativa del privato sociale e a cui, eventualmente, le Forze dell'ordine o altri organismi pubblici possano inviare le persone offese.

In Italia, l'attenzione alla qualità dei servizi resi al cittadino è stata presa in considerazione già dal 1994, con la *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994*, che ha disposto i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici; considerando "servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona". Per la Direttiva citata l'adozione di standard costituisce uno strumento essenziale per uniformare l'erogazione dei servizi e per individuare i fattori da cui dipende la qualità delle prestazioni.

La **Carta dei servizi**, già introdotta dalla Direttiva del 1994 e ripresa nella "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. n. 328 dell'8-11-2000*" costituisce il documento principale in cui "sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti". Inoltre, "l'adozione della Carta da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accREDITAMENTO".

La Carta dei Servizi potrebbe, anche nel caso dei servizi di assistenza alle vittime, costituire il documento principale per verificarne gli standard di funzionamento e gli strumenti di tutela dei beneficiari, anche se l'adozione della Carta da parte dei servizi e l'introduzione di standard da parte dello Stato non presuppone la necessità di procedure di accREDITAMENTO.

Rimane, comunque, la necessità, anche per il nostro Paese, di prevedere l'introduzione di standard dei servizi alle vittime, per i motivi sopra citati e per i numerosi benefici che ne potrebbero derivare:

- garantire una migliore assistenza alle vittime di reato
- rendere i servizi più sicuri e convenienti
- evitare i rischi di vittimizzazione secondaria e ulteriori traumatismi
- rafforzare la fiducia da parte delle vittime nella qualità dei servizi di assistenza
- rafforzare la fiducia da parte delle vittime nei confronti dello Stato
- consentire agli invidanti di identificare facilmente i servizi affidabili cui far riferimento
- consentire a sostenitori e a finanziatori di valutare la qualità e l'affidabilità delle organizzazioni
- aiutare le organizzazioni ad incrementare le proprie capacità operative
- offrire alle vittime, in tutto il paese, livelli analoghi di prestazioni, rendendo coerenti gli standard tra i servizi
- attivare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il seguente documento intende proporre un contributo preliminare ai lavori del **Gruppo 4 del Tavolo di coordinamento la costituzione di una rete integrata di servizi di assistenza alle vittime di reato**, finalizzato a "l'individuazione di standard minimi per gli enti del terzo settore e associazioni 'generaliste' che svolgono attività di assistenza delle vittime di reato, in quanto attività indispensabile all'avvio delle attività di implementazione della rete e all'eventuale predisposizione, da parte del Tavolo di una proposta di allocazione delle risorse stanziata dalla recente legge di bilancio" (mail del 14.02.2020 – Dipartimento per gli Affari di Giustizia).

La proposta prende spunto, tra l'altro, da un rapporto realizzato da Victim Support Europe e la Banca Mondiale finalizzato all'introduzione di Standard per i servizi di assistenza alle vittime in Serbia (Ensuring quality of victim support services in Serbia – november 2018). Tra i riferimenti di cui si è tenuto conto segnaliamo:

- **DIRETTIVA 2012/29/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 25 OTTOBRE 2012** che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI – (di seguito **Direttiva 2012/29/UE**)
- **RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO** sull'attuazione della Direttiva 2012/29/UE - 11 maggio 2020 (di seguito: **Relazione 2020**)
- **COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI** - Strategia dell'UE sui diritti delle vittime (2020-2025) - 24 giugno 2020 – (di seguito: **Strategia UE 2020-2025**)
- **RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO DEL 30 MAGGIO 2018 SULL'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2012/29/UE** – (di seguito: **Risoluzione 2018**)
- **ENSURING QUALITY OF VICTIM SUPPORT SERVICES IN SERBIA – NOVEMBER 2018**

Gli Standard proposti sono i seguenti:

- 1. I servizi sono accessibili gratuitamente e senza discriminazioni**
- 2. Rispettare la dignità, i diritti, i bisogni, la sensibilità e la vulnerabilità delle vittime**
- 3. Garantire la riservatezza e la privacy delle vittime**
- 4. Garantire la sicurezza delle vittime e dei fornitori dei servizi**
- 5. Garantire una varietà di opzioni di sostegno attraverso un approccio integrato**
- 6. Garantire il controllo di qualità attraverso il monitoraggio e la valutazione dei servizi offerti**
- 7. Garantire un'adeguata formazione a tutti gli operatori che a titolo diverso entrano in contatto con le vittime**

A ciascuno Standard è stata dedicata una scheda sintetica con una colonna riservata a degli "Spunti per domande questionario". In previsione di una mappatura dei servizi di assistenza, alcune delle domande proposte potrebbero essere utili a rilevare la rispondenza a standard minimi da parte delle organizzazioni censite.

Standard 1 - I SERVIZI SONO ACCESSIBILI GRATUITAMENTE E SENZA DISCRIMINAZIONI

Premessa

Uno degli obiettivi principali della Direttiva europea è garantire che tutte le vittime di reato, senza alcuna distinzione, ricevano informazione, assistenza e protezione adeguate e possano partecipare ai procedimenti penali.

L'applicazione di questo standard a tutte le vittime, senza discriminazioni, può essere considerata la prima condizione per l'istituzione di servizi di assistenza di tipo generalista.

A tale proposito la RISOLUZIONE 2018:

- deplora le difficoltà che le vittime incontrano nell'accedere ai servizi di assistenza; deplora il fatto che alcuni Stati membri non si siano ancora dotati di servizi di assistenza alle vittime di tipo generalista; sottolinea che i servizi di assistenza alle vittime e i diritti dovrebbero essere concessi a tutte le vittime in tutta l'UE e dovrebbero essere accessibili anche a una persona che non abbia ancora dimostrato di essere vittima di un reato o comunque già prima dello svolgimento di qualunque procedimento o atto ufficiale del Consiglio dell'Unione europea
- ricorda agli Stati membri che anche le vittime in una situazione di soggiorno irregolare dovrebbero avere accesso ai diritti e ai servizi, compresi l'alloggio e gli altri servizi specialistici a norma della direttiva, come la protezione giuridica e il sostegno psicosociale e finanziario da parte degli Stati membri, senza il timore di essere espulse; **invita gli Stati membri a mettere in atto misure per garantire che tali diritti e servizi siano messi a disposizione senza discriminazioni**

Lo standard relativo all'accessibilità dei servizi è anche garanzia dell'esercizio di tutte le vittime del proprio diritto all'informazione. È necessario che i servizi destinati alle vittime si interrogino in maniera approfondita sulle sfaccettature dell'accessibilità e sulle modalità per garantirla. Il rischio è, altrimenti, che non tutte le persone possano esercitare il loro diritto di ricevere assistenza e informazioni in maniera puntuale ed efficace.

RIFERIMENTI

Direttiva 2012/29/UE -Cons. 5, 9, 15, 21, 26, 34, 37 e 63; Art. 3 e 8

Risoluzione 2018

STANDARD N. 1	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
I SERVIZI SONO ACCESSIBILI GRATUITAMENTE E SENZA DISCRIMINAZIONI	<ul style="list-style-type: none">- Le organizzazioni generaliste, ai sensi della Direttiva 2012/29/UE, offrono sostegno a tutte le vittime, indipendentemente dalla tipologia di reato - anche se non è stato denunciato - e indipendentemente dall'età, formazione culturale, lingua, genere, orientamento sessuale, razza, convinzioni religiose, opinioni politiche, cultura, disabilità, vulnerabilità- Le organizzazioni rispettano i principi di	<ul style="list-style-type: none">• Le organizzazioni generaliste di supporto alle vittime indicano chiaramente - nel proprio Atto costitutivo, Statuto o comunque in altra documentazione prodotta sia cartacea sia online (es. Carta dei Servizi, Sito web) - che offrono sostegno a <u>tutte</u> le vittime di reato.• L'organizzazione è dotata di un Codice etico e tutto il personale ne condivide i principi di uguaglianza, parità e non	<ul style="list-style-type: none">○ L'organizzazione è dotata di una Carta dei Servizi?○ Lo Statuto fa apposita menzione che le attività dell'organizzazione sono rivolte a <u>tutte</u> le vittime?○ Consultando il sito web e/o i documenti dell'Organizzazione risulta chiaramente che si rivolge a tutte le vittime?

	<p>uguaglianza, parità e non discriminazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - I servizi offerti sono gratuiti - La sede del Servizio è situata in una zona facilmente accessibile, raggiungibile in auto, a piedi e con mezzi pubblici - Le organizzazioni garantiscono l'accesso alle informazioni e nello specifico al diritto di comprendere ed essere compresi, di ottenere informazioni al momento della denuncia e in fasi successive e al diritto all'interprete e alla traduzione - Affinché le informazioni siano accessibili, è necessario tenere conto delle caratteristiche ed esigenze specifiche di ogni vittima - Anche in relazione alle riflessioni conseguenti alla drammatica diffusione del Covid 19 in Europa, sono incluse tra le esigenze specifiche delle vittime non solo le caratteristiche personali ed eventuali disabilità ma anche gli impedimenti che devono essere superati per garantire l'accesso alle informazioni. Ad esempio, la difficoltà di spostamento dovuta alla diffusione del Covid 19 - Le organizzazioni prevedono soluzioni che possano consentire l'accessibilità anche in caso di presenza di vari impedimenti fisici e contestuali 	<p>discriminazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web e/o materiale pubblicitario riportano informazioni chiare e precise sui servizi offerti e sulle modalità di accesso, anche per via telefonica e via mail ● Utilizzo del più semplice linguaggio possibile per consentire immediata ed efficace comprensione delle comunicazioni ● Presenza di spazi adeguati e riservati per l'accoglienza delle persone in presenza ● Presenza di collaborazioni con associazioni di mediatori linguistici e di esperti in linguaggio dei segni, ove non presenti tra il personale dell'organizzazione ● Presenza di sedi che garantiscano l'accesso per disabili ● Possibilità di effettuare colloqui telefonici e online 	<ul style="list-style-type: none"> ○ I servizi offerti sono gratuiti? ○ Il Sito web/materiale pubblicitario riporta chiare indicazioni sulle modalità di accesso ai Servizi? ○ È presente un Codice etico del personale? ○ Sono disponibili spazi che garantiscano lo svolgimento dei colloqui in totale riservatezza? ○ Sono disponibili sedi che garantiscono l'accesso ai disabili? ○ Sono previste collaborazioni con associazioni di mediatori linguistici e di esperti in linguaggio dei segni, ove non presenti tra i collaboratori? ○ L'organizzazione utilizza piattaforme online per i colloqui?
--	---	--	---

Standard 2. RISPETTARE LA DIGNITÀ, I DIRITTI, I BISOGNI, LA SENSIBILITÀ E LA VULNERABILITÀ DELLA VITTIMA

Premessa

L'obiettivo di questo standard, che richiama gli aspetti umani ed emotivi delle vittime, è la prevenzione della vittimizzazione secondaria.

Il rispetto della dignità delle vittime, trattarle con cortesia, l'attenzione ai diritti, ai bisogni e alla loro vulnerabilità è uno standard essenziale perché:

a) Molto spesso le vittime non sono pienamente consapevoli dei diversi fattori che definiscono la loro condizione. L'applicazione di questo standard ne consente una migliore e più completa identificazione collegandola ad una organizzazione di servizi a loro dedicati.

b) Il primo contatto con le vittime avviene più di frequente con operatori che hanno una formazione prevalentemente centrata sul reato e sulla individuazione dell'autore e ciò rappresenta un rischio di vittimizzazione secondaria fin dal primo contatto.

Tuttavia, come è ben evidenziato nella **Risoluzione 2018**, molti Stati membri non hanno "ancora attuato nel loro ordinamento le valutazioni individuali delle vittime, causando inefficienze per quanto riguarda gli obiettivi di riconoscere e identificare le loro specifiche esigenze, trattare le vittime con rispetto e dignità e, di conseguenza, tutelarle in funzione delle loro esigenze specifiche".

RIFERIMENTI

Direttiva 2012/29/UE:

Cons. n. 9 "Un reato è non solo un torto alla società, ma anche una violazione dei **diritti individuali delle vittime**. Come tali, le vittime di reato dovrebbero essere riconosciute e **trattate in maniera rispettosa, sensibile e professionale** [...] In tutti i contatti con un'autorità competente operante nell'ambito di un procedimento penale e con qualsiasi servizio che entri in contatto con le vittime, quali i **servizi di assistenza alle vittime** o di giustizia riparativa, si **dovrebbe tenere conto della situazione personale delle vittime e delle loro necessità immediate, dell'età, del genere, di eventuali disabilità e della maturità delle vittime di reato, rispettandone pienamente l'integrità fisica, psichica e morale**. Le vittime di reato dovrebbero essere protette dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, dovrebbero ricevere adeguata assistenza per facilitarne il recupero e dovrebbe essere garantito loro un adeguato accesso alla giustizia".

Art. 22 Valutazione individuale delle vittime per individuarne le specifiche esigenze di protezione

1. Gli Stati membri provvedono affinché le vittime siano tempestivamente oggetto di una valutazione individuale, conformemente alle procedure nazionali, per individuare le specifiche esigenze di protezione [...] **2.** La valutazione individuale tiene conto, in particolare, degli elementi seguenti: a) le caratteristiche personali della vittima; b) il tipo o la natura del reato; e ^[1] c) le circostanze del reato. **3.** Nell'ambito della valutazione individuale è rivolta particolare attenzione alle vittime che hanno subito un notevole danno a motivo della gravità del reato, alle vittime di reati motivati da pregiudizio o discriminazione che potrebbero essere correlati in particolare alle loro caratteristiche personali, alle vittime che si trovano particolarmente esposte per la loro relazione e dipendenza nei confronti dell'autore del reato. In tal senso, sono oggetto di debita considerazione le vittime del terrorismo, della criminalità organizzata, della tratta di esseri umani, della violenza di genere, della violenza nelle relazioni strette, della violenza o dello sfruttamento sessuale o dei reati basati sull'odio e le vittime con disabilità.[...] **4.** i minori vittime di reato sono oggetto di una valutazione individuale [...] **Lo scopo della valutazione personalizzata è identificare le vittime vulnerabili, a causa della loro esposizione al rischio di vittimizzazione, intimidazione e rappresaglie secondarie e ripetute.**

Cons. 34, 38; Art. 1

STANDARD N. 2	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
<p>RISPETTARE LA DIGNITÀ, I DIRITTI, BISOGNI LA SENSIBILITÀ E LA VULNERABILITA' DELLE VITTIME</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'applicazione di questo standard risponde all'esigenza della vittima di essere sostenuta come soggetto sociale portatore di diritti e con necessità di aiuti specifici in una condizione particolare di stress dovuta all'esperienza del reato subito - Il primo colloquio di accoglienza dovrebbe essere tempestivo rispetto al momento della richiesta d'aiuto - I servizi di assistenza dovrebbero essere erogati in modo continuo e regolare - Fin dal primo contatto, in qualunque forma avvenga (in remoto o di persona) è necessario un atteggiamento gentile, cortese, non giudicante, un linguaggio comprensibile e chiaro sia sulle procedure sia sulle aspettative e un'attenzione ai bisogni emersi legati all'esperienza del reato, alla condizione psicoemotiva della vittima che possa eventualmente prevedere un'offerta di approfondimento valutativo sul livello di vulnerabilità presente e/o preesistente - Gli aspetti emotivi che possono talora prevalere su ogni altra esigenza della vittima sia all'inizio sia in concomitanza con le fasi processuali successive e che vanno dal timore di non essere riconosciuta, compresa, creduta, fino allo sviluppo di disturbi post traumatici, 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui dedicati alla prima accoglienza • Tutti i servizi, dall'accoglienza al sostegno, sono tempestivi, offerti con continuità e regolarità • L'organizzazione garantisce l'apertura durante tutto l'arco dell'anno • Formazione dedicata all'accoglienza e al rapporto con le vittime vulnerabili • Informazioni e consigli sono forniti con un linguaggio semplice e accessibile, che rispetti le capacità comunicative delle vittime e i loro bisogni emotivi • Valutazione della vulnerabilità • Possibilità di consulenza psichiatrica • Coordinamento con i servizi di salute mentale del territorio e dei servizi sociali e del terzo settore • Strumenti di valutazione dell'efficacia dell'intervento • Possibilità di accedere a tutti i servizi offerti dall'organizzazione • Utilizzo di strumenti di coordinamento degli interventi specialistici come gli incontri dell'équipe multidisciplinare, équipe casi e/o micro équipe • Disponibilità a garantire il sostegno alle vittime nelle fasi successive dell'iter giudiziario • Garanzia di locali confortevoli 	<ul style="list-style-type: none"> ○ È prevista una fase di accoglienza? ○ Passa più di un giorno lavorativo, dopo la richiesta, per fissare il primo appuntamento? ○ L'organizzazione garantisce l'apertura e l'offerta dei servizi lungo tutto l'arco dell'anno? ○ Gli operatori sono formati per l'accoglienza? ○ È prevista una valutazione individuale della vittima? ○ La valutazione della vulnerabilità viene effettuata sin dalla fase di primo contatto?

	<p>richiedono percorsi di sostegno da parte di specialisti ed un eventuale trattamento medico integrato</p> <ul style="list-style-type: none">- È utile un'attenzione ai vissuti di auto colpevolizzazione sia di natura psicologica sia di natura culturale valutando il livello di interiorizzazione della subcultura dello stigma sociale che attribuisce alle vittime un certo grado di responsabilità nella genesi del reato- Le organizzazioni adottano specifiche misure per raggiungere gruppi vulnerabili di vittime: minori, persone anziane, persone con disabilità, vittime di origine straniera, collaborando con organizzazioni che operano a favore di persone vulnerabili ad esempio organizzazioni di disabili, case di riposo, centri di accoglienza	<ul style="list-style-type: none">• Il materiale informativo destinato alle persone vulnerabili è in una forma facilmente accessibile (adatta ai bambini, su misura delle persone con disabilità, in diverse lingue)	
--	---	--	--

Standard 3 - GARANTIRE LA RISERVATEZZA E LA PRIVACY DELLA VITTIMA

Premessa

È uno standard fondamentale previsto dalla **Direttiva 2012/29/UE**, ai sensi dell'art. 21, nonché dal considerando n. 54 in quanto dalla riservatezza nasce la fiducia nel poter esporre in maniera chiara tutti i propri bisogni senza temere che questi vengano rivelati a terzi, salvo le eccezioni che debbono essere subito esposte alla vittima.

La riservatezza deve essere assicurata alla vittima da parte di tutti gli operatori sia durante tutto il percorso di assistenza sia al termine dello stesso - ad eccezione degli obblighi di legge di denuncia nonché di testimonianza. È fondamentale quindi che, tra le informazioni ricevute, la vittima comprenda sia il diritto alla riservatezza sia i casi di limitazione della medesima utili per assicurare la sua protezione. La riservatezza è quindi il presupposto di un servizio di assistenza rispettoso dei bisogni e della dignità e conforme al diritto di protezione della vittima. L'eventuale conflitto tra esigenze di riservatezza e di protezione dovrà risolto insieme alla vittima (considerando n. 54 della Direttiva)

Per garantire la riservatezza delle informazioni è necessario garantire la protezione dei dati personali della vittima, ivi inclusi i c.d. "dati giudiziari" e, eventualmente, altre categorie particolari di dati personali (ad es. quelli relativi alla salute), le linee guida in materia di privacy devono ispirarsi – oltre a quanto già previsto in materia ai sensi della Direttiva 2012/29/EU – ai principi ed alla disciplina del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR) ed al d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali, o "Codice") come novellato dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679".

RIFERIMENTI

Direttiva 2012/29/UE - Art. 21; Cons. n. 54

Relazione 2020 - pag. 7

STANDARD N.3	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
GARANTIRE LA RISERVATEZZA E LA PRIVACY DELLA VITTIMA	<ul style="list-style-type: none">- Le informazioni ricevute dalle vittime, dai testimoni e dai familiari rimangono riservate- La vittima viene informata che la riservatezza conosce due eccezioni:<ol style="list-style-type: none">1) l'obbligo della denuncia da parte dell'operatore2) la preminenza delle esigenze di protezione della vittima rispetto al	<ul style="list-style-type: none">• I colloqui si tengono in locali in cui si assicura la riservatezza• Le eventuali deroghe alla riservatezza vengono illustrate alla vittima con un linguaggio chiaro e comprensibile illustrando anche i bisogni di sicurezza a cui risponde una mancata tutela della	<ul style="list-style-type: none">○ L'organizzazione dispone di locali riservati per i colloqui con le vittime?○ Le deroghe imposte dalla legge alla riservatezza vengono discusse insieme alla vittima?○ La vittima viene informata verbalmente, oltre alla somministrazione

	<p>mantenimento della riservatezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le informazioni ricevute devono essere limitate al minimo indispensabile; sono tutte acquisite nell'ambito del regolamento europeo (UE) 2016/679 per lo svolgimento dell'attività nell'interesse della vittima e hanno un limite alla conservazione oltre il quale vengono anonimizzate - La vittima ha a disposizione un sistema di accesso alla gestione dei dati e alla procedura di reclamo - Chi tratta i dati, redige e tiene il registro dei trattamenti, è responsabilizzato circa la loro gestione. 	<p>riservatezza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vi è un responsabile del trattamento dei dati • La tutela della riservatezza della vittima è in linea con la Corte Europea dei diritti dell'uomo e con la Carta dei diritti europea • Vengono minimizzati allo stretto necessario dati personali rilevati e conservati • Viene spiegato chiaramente alla vittima l'esistenza di un possibile reclamo sul trattamento dei dati all'autorità garante della privacy • Gli operatori ricevono formazione specifica sul trattamento dei dati 	<p>dell'informativa privacy, che i dati saranno gestiti con la massima protezione e verranno conservati solo quelli strettamente necessari allo svolgimento dell'assistenza?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La vittima viene informata della possibilità di reclamo all'autorità garante della privacy? ○ Gli operatori ricevono formazione specifica sul trattamento dei dati?
--	---	---	---

Standard 4 - GARANTIRE LA SICUREZZA DELLE VITTIME E DEI FORNITORI DI SERVIZI

Premessa

Lo standard è necessario perché la mancata protezione inibisce da parte della vittima sia la denuncia sia la possibilità di un percorso di accompagnamento efficace in quanto sempre condizionato dalla paura delle ritorsioni e delle intimidazioni; per gli operatori invece la protezione riguarda le ritorsioni ed intimidazioni derivanti dalla scoperta del percorso di tutela della vittima da parte del responsabile.

L'art. 22 della **Direttiva 2012/29/UE** prevede la valutazione individuale preliminare per comprendere i rischi e quali forme di protezione si rendano necessarie per la vittima; la scelta deve avvenire, secondo anche i desideri della vittima, ex art 23 e 24 Direttiva 2012/29/UE nonché considerando n. 54 della Direttiva citata. Tra le linee guida si segnalano quelle sviluppate nell'ambito del progetto europeo EVVI.*

La valutazione è finalizzata anche ad evitare il rischio di vittimizzazione secondaria derivante dall'incontro della vittima con il sistema giudiziario e le altre istituzioni e/o servizi per le vittime; tra queste misure vi sono l'obbligo di limitare al minimo il numero delle audizioni della vittima.

L'elaborazione di linee guida per la protezione della vittima, dei testimoni (ruolo processuale svolto spesso dalla stessa vittima) e dei familiari necessita di un'analisi preliminare breve di quali forme di protezione fisica esistano e di chi le può applicare.

La Direttiva 2012/29/UE, all'art 9 comma 3 prevede, nei servizi specialistici, che l'organizzazione di assistenza delle vittime, anche senza alcun ordine giudiziale possa ricoverare la vittima in un luogo sicuro (casa- rifugio nelle vittime di genere).

I sistemi giudiziari penale e civile possono prevedere rispettivamente: misure cautelari penali oppure ordini di protezione civili che vietando o impedendo fisicamente al responsabile di avvicinarsi alla vittima direttamente la proteggono fisicamente; a ciò va aggiunto l'ordine di protezione europeo.

La protezione implica una interazione e sinergia operativa profonda tra sistema giudiziario (in particolare PM e Polizia giudiziaria) e servizi di tutela delle vittime.

A questo proposito, la Commissione Europea, nella Strategia UE, promuoverà la formazione reciproca e lo scambio di buone pratiche tra le autorità nazionali e le organizzazioni di assistenza alle vittime e promulgherà norme minime in materia di protezione fisica delle vittime, (ad esempio gli ordini di protezione e di restrizione).

Come sottolineato dalla redazione del "Rapporto al Presidente della Commissione Europea sull' indennizzo della vittima e sui suoi modi di attuazione" la protezione della vittima oltre che fisica deve essere anche materiale ed economica e prevede la necessità di accompagnare e consigliare nei percorsi amministrativi diretti a fruire del fondo per le vittime di reati intenzionali violenti nonché nelle relazioni con altri fondi predisposti da enti territoriali e/o enti privati.

RIFERIMENTI

- **Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, artt. 6 e 10**
- **Direttiva 2012/29/UE artt. 9, 16,18,19,20,22,23,24 40, considerando n.23, 38,47,52, 54,61**
- **Direttiva 2011/99/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2011 sull'ordine di protezione europeo, art. 1**
- **Strategia UE (2020-2025) - pagg.7,9,10,11,12 (sulla protezione fisica) 18,19,20 (sul risarcimento e la protezione materiale/economica)**
- **Relazione 2020 - pagg. 8 – 9**
- **Relazione "Rafforzare i diritti delle vittime: dall'indennizzo al risarcimento - Per una nuova strategia dell'UE per i diritti delle vittime 2020-2025", scritta da Joëlle Milquet, consigliera speciale dell'ex presidente della commissione europea Juncker per gli indennizzi delle vittime di reati – Marzo 2019**
- ***(EVVI Evaluation of victims), Évaluation Personnalisée des Victimes - Linee guida adottate dal Ministero della Giustizia francese in stretta**

STANDARD N. 4	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
GARANTIRE LA SICUREZZA DELLE VITTIME E DEI FORNITORI DI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> - Prevedere un modello operativo sull'analisi individuale dei rischi per la vittima (es. linee guida EVVI) e sulle modalità di protezione (fisica psicologica, morale, materiale) - Formazione reciproca tra gli operatori del sistema giudiziario e del sistema di tutela delle vittime sulle misure cautelari e gli ordini di protezione sulla disciplina dei luoghi sicuri (case rifugio ed altro), ed in particolare l'ordine di protezione europeo - Costruzione di una rete di servizi con altre associazioni che possa rispondere ai bisogni diversi di protezione a cui l'organizzazione non può, per sue caratteristiche, rispondere - Valutare la sicurezza della vittima, identificandone i rischi e fornendo consulenza - Mettere in atto misure di sicurezza, comprese le norme fondamentali di sicurezza per le vittime nella sede del servizio di assistenza - Elaborare un piano di azione per fermare la vittimizzazione in corso se la vittima si trova ancora in situazione di rischio, segnalandola anche alle Forze dell'Ordine - Formare il personale in materia di rischi e valutazione individuale 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione preliminare attenta ai bisogni della vittima • Illustrazione alle vittime delle misure di protezione derivanti dal processo penale e civile nonché della Direttiva 2011/99 EU sull'ordine di protezione europeo • Individuazione di eventuali rischi già dal primo contatto con la vittima, per identificarne la natura, la portata e la probabilità del rischio • Formazione del personale in materia di rischi e valutazione individuale • Possibilità di invio ad un luogo sicuro per la protezione di tutti i tipi di vittime 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Viene svolta una valutazione individuale con la vittima, tenuto conto dei suoi bisogni circa i rischi che corre e le misure fisiche, economiche e materiali necessarie per la prevenzione? ○ È prevista una formazione congiunta con Forze dell'Ordine e Servizi per le vittime sulle diverse misure cautelari e sull'ordine di protezione europeo? ○ Sono previste forme di protezione fisica per gli operatori che potrebbero subire, a causa del loro lavoro, ritorsioni o intimidazioni? ○ È prevista la possibilità di invio ad un luogo sicuro per tutte le vittime? ○ È prevista la formazione in materia di rischi e di valutazione individuale?

Standard 5 - GARANTIRE UNA VARIETÀ DI OPZIONI DI SOSTEGNO ATTRAVERSO UN APPROCCIO INTEGRATO

Premessa

Tra le Azioni chiave previste per gli Stati membri nella **COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI - Strategia dell'UE sui diritti delle vittime (2020-2025)** vi è la definizione di “strategie nazionali in materia di diritti delle vittime che adottino un approccio globale e olistico ai diritti delle vittime e coinvolgano tutti gli attori che potrebbero entrare in contatto con le vittime”. “Un’assistenza mirata e integrata” che scaturisca da “una stretta collaborazione delle autorità con le organizzazioni pertinenti” costituisce un obiettivo fondamentale per l’Unione europea per offrire risposte organiche e non frammentarie ai “molteplici bisogni delle vittime”, richiamati nel Considerando 62 della Direttiva 2012 UE. Gli Stati membri e le organizzazioni di assistenza alle vittime sono chiamati a promuovere “le necessarie sinergie” per dare vita ad un sistema integrato e coerente, che coinvolga gli attori che a titolo diverso entrano in contatto con le vittime di reato. La capacità di lavorare ‘in rete’ con altri servizi, ivi inclusa la polizia giudiziaria e l’autorità giudiziaria, costituisce dunque uno standard essenziale per le organizzazioni di assistenza alle vittime.

In effetti, una vittima di reato potrebbe avere esigenze molto diverse in relazione all’evento reato e alle proprie caratteristiche individuali; risulta pertanto indispensabile che, indipendentemente dalla natura delle sue necessità, possa trovare in tempi brevi delle risposte chiare ed efficaci. In tal senso, è opportuno che i servizi si organizzino per garantire una risposta globale e olistica ai diritti delle vittime che sia tempestiva e pertinente, nonché volta a ridurre il rischio di vittimizzazione secondaria. La varietà di servizi offerti anche a distanza e la capacità di orientare la vittima verso altre agenzie specialistiche del territorio garantiscono la possibilità di organizzare risposte appropriate e flessibili.

In sintonia con la **Direttiva 2012/29/UE**, Art. 9.1, i servizi di assistenza alle vittime, di cui all’articolo 8, paragrafo 1, forniscono almeno:

- a) Informazioni, consigli e assistenza in materia di diritti delle vittime, fra cui le possibilità di accesso ai sistemi nazionali di risarcimento delle vittime di reato, e in relazione al loro ruolo nel procedimento penale, compresa la preparazione in vista della partecipazione al processo;
- b) Informazioni su eventuali pertinenti servizi specialistici di assistenza in attività o il rinvio diretto a tali servizi;
- c) Sostegno emotivo e, ove disponibile, psicologico;
- d) Consigli relativi ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato;
- e) Salvo ove diversamente disposto da servizi pubblici o privati, consigli riguardanti il rischio e la prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazioni e di ritorsioni.

RIFERIMENTI

Direttiva 2012/29/UE Artt. 4,8,9; Cons. 38, 39 e 62

- **Strategia UE 2020-2025**
- **Relazione 2020**
- **VICTIMS AND CORPORATIONS. Implementation of Directive 2012/29/EU for victims of corporate crimes and corporate violence**

STANDARD N. 5	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
GARANTIRE UNA VARIETÀ DI OPZIONI DI SOSTEGNO ATTRAVERSO UN APPROCCIO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> - Le organizzazioni sono in grado di valutare le diverse esigenze delle vittime, le risposte necessarie e dove trovarle - Nel rispetto della concezione di un approccio globale e olistico ai diritti delle vittime e della necessità di rispondere alle esigenze specifiche di tutte le vittime, l'organizzazione facilita la cooperazione e garantisce un approccio coordinato con autorità giudiziaria, servizi sociali, operatori sanitari, organizzazioni e professionisti che consentano di offrire una risposta integrata alle domande delle vittime - L'organizzazione costruisce contatti costanti e strutturati con altri servizi del territorio che a vario titolo possono incontrare le vittime - L'organizzazione prevede due modi per garantire supporto/assistenza: di persona e a distanza - Il supporto a distanza, grazie alle tecnologie in continuo sviluppo, può essere fornito in un numero crescente di modi: tramite telefono, chat, WhatsApp, Messenger, Skype - Il sito web, ove disponibile, dovrebbe essere facile da trovare attraverso i motori di ricerca e accessibile su qualsiasi dispositivo elettronico (computer, smartphone, tablet) - Indirizzo e-mail e numero di telefono 	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di contatti effettivi con agenzie che nel territorio incontrano le vittime a vario titolo • Sottoscrizione di protocolli di collaborazione per l'assistenza alle vittime • Creazione di momenti di condivisione e comunicazione con le altre agenzie del territorio • Esplicitazione in documenti ufficiali dell'impegno a fornire varie opzioni di sostegno • Presenza di un'équipe multidisciplinare in grado di garantire il rispetto una risposta globale e integrata ai bisogni delle vittime • Fornire informazioni su assistenza e sostegno anche a distanza tramite WhatsApp, Skype, ecc. • Le organizzazioni di assistenza sono a conoscenza dei servizi esistenti nel loro territorio, in particolare quelli di cui più comunemente necessitano le vittime di reato • Le organizzazioni garantiscono, in tempi rapidi, che le vittime ricevano sufficienti informazioni su quali servizi esistono, quali tipi di aiuto offrono e come vi si accede • Le organizzazioni offrono almeno i seguenti servizi: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sono state rese pubbliche indicazioni in merito alle diverse opzioni di sostegno? ○ L'organizzazione lavora in rete con altri servizi del territorio? ○ Sono stati formalizzati accordi con: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Enti locali <input type="checkbox"/> Forze dell'Ordine <input type="checkbox"/> Autorità giudiziaria <input type="checkbox"/> Servizi socio-sanitari <input type="checkbox"/> Servizi di assistenza alle vittime ○ L'organizzazione dispone di un'équipe multidisciplinare? ○ È possibile ricevere informazioni e sostegno anche a distanza tramite videochiamate (Skype, WhatsApp ecc.)? ○ Quali servizi offre direttamente l'organizzazione?

	<p>dell'organizzazione dovrebbero essere di facile reperibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le organizzazioni garantiscono risposte tempestive e pertinenti sin dal primo contatto con le vittime - Le organizzazioni offrono direttamente una gamma di servizi, in grado di rispondere ai diversi e specifici bisogni delle vittime - Le organizzazioni sono in grado di fornire informazioni sui servizi offerti da altre organizzazioni di assistenza alle vittime - Le organizzazioni si avvalgono del contributo – diretto o indiretto - di un'ampia gamma di competenze provenienti dall'ambito delle professioni sociali, psicosociali, sanitarie, ecc., in modo da concretizzare "un sistema integrato di interventi" - Il personale coinvolto in tale sistema integrato può includere un ampio ventaglio di figure professionali o volontarie, specializzate nell'assistenza alle vittime 	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni (sui diritti, sui servizi, sulle conseguenze del reato) - consulenza e sostegno per l'accesso al risarcimento (ciò può comportare informazioni sui tipi di indennizzi, come compilare i moduli, come raccogliere prove o aiutare durante i contatti con le autorità) - rinvio (verso altre organizzazioni meglio attrezzate per assistere le vittime. L'organizzazione dovrebbe avere accordi/protocolli per inviarli in queste organizzazioni) - sostegno emotivo - sostegno psicologico o rinvio al sostegno psicologico - consigli relativi al rischio e modi per prevenire la vittimizzazione secondaria o ripetuta 	
--	--	---	--

Standard 6 - GARANTIRE IL CONTROLLO DI QUALITA' ATTRAVERSO IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La promozione di elevati standard di qualità per i servizi di assistenza alle vittime costituisce una delle azioni chiave individuate per l'Unione europea nella **COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE Strategia dell'UE sui diritti delle vittime (2020-2025)**

L'esistenza di standard di qualità è fondamentale per le persone che si rivolgono ai servizi di assistenza poiché consente di verificare l'esistenza di sistemi di monitoraggio e di controllo dell'operato delle organizzazioni. Tenuto anche conto delle specifiche vulnerabilità delle persone vittime di reato, il rispetto degli standard previsti è indispensabile per evitare ulteriori traumi e forme di vittimizzazione secondaria. Inoltre può essere molto utile per gli inviati (FFOO, Servizi sociali e sanitari..) identificare le organizzazioni affidabili cui far riferimento per gli invii. Un chiaro e trasparente sistema di qualità è altresì importante per gli enti locali, il Governo, i finanziatori al fine di valutare i requisiti delle organizzazioni a favore delle quali possono essere stanziati i finanziamenti.

Il processo di valutazione si configura come attività indispensabile nell'organizzazione di un servizio che intenda garantire la qualità del proprio operato e i beneficiari dovrebbero essere considerati gli interlocutori privilegiati in tale processo.

STANDARD N. 6	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
GARANTIRE IL CONTROLLO DI QUALITÀ ATTRAVERSO IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none"> - Le organizzazioni di assistenza alle vittime, per garantire il raggiungimento e mantenimento della qualità prevedono regolari monitoraggi e valutazioni - Le organizzazioni promuovono il coinvolgimento dei beneficiari nei processi di valutazione - La valutazione può essere interna o esterna - La valutazione interna può essere effettuata valutando la soddisfazione dei beneficiari relativamente all'accoglienza e ai servizi ricevuti, mediante l'utilizzo di strumenti quali 	<ul style="list-style-type: none"> • Le organizzazioni prevedono: <ul style="list-style-type: none"> - momenti di autovalutazione annuali per tutti gli operatori, nonché per tirocinanti e/o volontari^{[1][2]} - raccolta sistematica del feedback dei beneficiari tramite questionari di valutazione e, periodicamente, tramite interviste individuali ad un campione di beneficiari • Modulo di reclami o segnalazioni, facilmente reperibile e accessibile • I beneficiari sono informati sulla procedura di valutazione del grado 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sono utilizzati strumenti di valutazione della qualità del servizio? ○ Per valutare la qualità dei servizi offerti l'organizzazione utilizza: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> sistema di valutazione interno <input type="checkbox"/> sistema di valutazione esterno <input type="checkbox"/> questionario di rilevazione del grado di soddisfazione <input type="checkbox"/> modulo di segnalazione dei reclami

	<p>questionari di rilevazione del grado di soddisfazione o interviste</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valutazione esterna si riferisce alla valutazione da parte di un valutatore esterno che esamina l'impatto positivo di un intervento e identifica potenziali aree di miglioramento - Un ulteriore strumento di monitoraggio è la procedura di reclamo sull'assistenza ricevuta. La procedura di reclamo orientata alla vittima è la chiave per proteggere la vittima dalla vittimizzazione secondaria e da ulteriori danni - La procedura per presentare il reclamo deve essere di facile accesso e comprensione - La rapidità di risposta della procedura di reclamo dovrebbe essere garantita assicurando che il reclamo della vittima sia prontamente riconosciuto, affrontato con il minor ritardo possibile e che la vittima sia informata dell'esito del reclamo - L'esito della procedura di reclamo dovrebbe prevedere una soluzione a favore del beneficiario e portare a un costante miglioramento della qualità dei servizi 	<p>di soddisfazione e sulla procedura di segnalazione di reclami</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le risposte ai reclami da parte dell'organizzazione sono chiare, accurate e tempestive • I commenti, I suggerimenti e i contenuti dei reclami sono utilizzati per migliorare i servizi • È prevista una valutazione esterna almeno ogni 2/3 anni 	<ul style="list-style-type: none"> ○ I beneficiari sono informati dell'esistenza della procedura di reclamo? ○ Il modulo di reclamo è facilmente reperibile? ○ In quanto tempo i beneficiari ricevono risposta ai loro reclami? ○ L'organizzazione tiene conto del contenuto dei reclami, nell'ottica di un miglioramento continuo e di un servizio centrato sui bisogni della vittima?
--	--	---	---

Standard 7: GARANTIRE UN’ADEGUATA FORMAZIONE A TUTTI GLI OPERATORI CHE A TITOLO DIVERSO ENTRANO IN CONTATTO CON LE VITTIME.

Premessa

La formazione degli operatori e dei volontari che entrano in contatto con le persone che hanno subito un reato è un’azione fondamentale per rispondere alle indicazioni sia della Direttiva Europea 2012/29/UE che alle Strategie dell’UE sui diritti delle vittime per il quinquennio 2020-2025. Nell’articolo 25 della Direttiva è evidenziata la necessità di provvedere ad azioni di “formazione sia generale che specialistica, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, che li sensibilizzi maggiormente alle esigenze di queste e dia loro gli strumenti per trattarle in modo imparziale, rispettoso e professionale”. È necessario infatti fornire una formazione che consenta di cogliere quali siano le modalità per riconoscere le persone vittime di reato, la vulnerabilità che le caratterizza, individuare le necessità ed i bisogni che possono avere ed entrare in relazione con loro nel modo opportuno affinché possa essere riconosciuto il loro diritto di comprendere ed essere compresi. Al fine di evitare il rischio di vittimizzazione secondaria è necessaria inoltre una politica di selezione del personale e dei volontari tesa a individuare professionisti che abbiano capacità di trattare le persone vittime di reato con cortesia, rispetto e professionalità.

DIRETTIVA 2012/29/UE Cons. 9, 14, 16, 17, 21, 26, 34, 37, 38, 61; artt. 1,3, 4, 25, 26.

STANDARD N. 7	DESCRIZIONE	INDICATORI	SPUNTI PER DOMANDE QUESTIONARIO
<p>GARANTIRE UN’ADEGUATA FORMAZIONE A TUTTI GLI OPERATORI CHE A TITOLO DIVERSO ENTRANO IN CONTATTO CON LE VITTIME DI REATO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La formazione degli operatori è lo strumento principale affinché le indicazioni della Direttiva Europea possano essere messe in atto - La formazione richiede una cadenza periodica costante e permanente - È indispensabile che vi siano percorsi formativi ripetuti nel tempo su tematiche differenti, che consentano agli operatori di approfondire la complessità delle situazioni con cui entrano in contatto - È necessario che i professionisti e i volontari abbiano una specifica formazione relativa ai diritti e alle 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione di base per i nuovi operatori o volontari che a vario titolo lavorano a contatto con le vittime di reato • Formazione permanente per tutti gli operatori che a vario titolo entrano in contatto con le persone vittime di reato • Formazione periodica su tematiche specifiche relative ad argomenti giuridici, psicologici, socio assistenziali. • Riunioni d’equipe sui casi cui partecipano professionisti diversi affinché si possa lavorare su una lettura più complessa della situazione 	<ul style="list-style-type: none"> ○ I nuovi operatori e i volontari hanno una formazione di base sul tema delle vittime di reato? ○ È prevista una selezione del personale e dei volontari in relazione alla capacità di trattar con cortesia, rispetto e professionalità ○ È prevista una formazione permanente? ○ Si tengono riunioni di equipe sui casi? ○ Partecipano tutti gli operatori? ○ Si svolgono incontri di

	<p>esigenze delle vittime</p> <ul style="list-style-type: none"> - La formazione deve consentire di mettere al lavoro gli operatori sulle modalità con cui è opportuno offrire un aiuto ed un supporto affinché chi subisce un reato lo possa riconoscere e possa scegliere eventualmente di denunciarlo individuando anche la via per affrontare la situazione di difficoltà in cui si trova e poter far sentire la propria voce all'interno del percorso giudiziario - È richiesta agli operatori sia la conoscenza di ciò che si delinea come reato, sia delle diverse possibilità che si possono offrire a chi lo subisce per potersene affrancare - La formazione mira a far sì che vi sia uno stile degli operatori che, come indicato dalla Direttiva EU, possa essere rispettoso e professionale. In tal senso non può prescindere da un lavoro permanente sulle modalità di relazione e sull'ascolto, così come sulla comunicazione tra i singoli operatori e con il servizio nel suo complesso - La formazione punta inoltre a fornire gli strumenti per porre in essere una valutazione individuale tesa ad identificare le esigenze specifiche di protezione delle vittime e determinare la necessità di speciali misure di 	<p>presa in esame evidenziando le peculiarità del caso da punti di vista professionali diversi (approccio olistico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisione sui casi • Incontri seminariali finalizzati ad uno scambio multidisciplinare tra i diversi professionisti/volontari • Incontri formativi periodici rivolti a tutti gli operatori forniti da professionisti dell'equipe su tematiche specifiche • Incontri seminariali e di discussione sui casi condotti da formatori che provengono da altri servizi che accolgono persone vittime di reati • Scambio di buone prassi con formatori provenienti da altri Paesi • Momenti formativi rivolti a tutti gli operatori condotti da rappresentanti del Sistema Giudiziario e dalle Forze dell'Ordine 	<p>approfondimento su tematiche specifiche, giuridiche, psicologiche, socio assistenziali?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Viene fatta una supervisione, rivolta a tutti gli operatori e volontari, sui casi presi in carico condotta da persone esperte esterne al servizio?
--	---	--	---

	<p>protezione</p> <ul style="list-style-type: none">- Gli operatori sono assunti attraverso un trasparente e attento processo di selezione, che tenga conto delle qualifiche e delle esperienze maturate, nonché delle esigenze dell'organizzazione- Le organizzazioni assicurano un ambiente di lavoro favorevole che favorisca la formazione e la crescita personale di tutti gli operatori- Gli operatori possiedono un'adeguata attitudine all'ascolto e un'elevata capacità di prestare attenzione alle storie riferite e alle esigenze riportate, stante la difficile 'riconoscibilità' della vittimizzazione		
--	---	--	--