



Pronto Donna

Bilancio sociale 2019

Bilancio sociale

2019



Associazione Pronto Donna ONLUS

Sommario

Presentazione	6
Nota metodologica	7
Chi siamo: dalle origini ad oggi	8
- La nostra storia in sintesi	10
La nostra missione e i nostri valori	14
Gli stakeholder	20
Come siamo organizzati	24
Le attività	28
- Schema d'intervento	30
- Il Centro Antiviolenza	32
- Accoglienza	33
- La Rete Sportelli Ascoldo Donna	33
- Valutazione del rischio e individuazione del percorso	33
- Programma di protezione	34
- La consulenza psicologica	40
- La consulenza legale	40
- Accompagnamento alla fase di uscita	40
- La formazione e la supervisione	41
I 30 anni di Pronto Donna	42
Dati economici	46

Ragione Sociale	Associazione Pronto Donna ONLUS
Data costituzione	07.02.1989
Codice fiscale	92006000514
Sede legale ed operativa	Piazzetta delle Logge del Grano, 15 - Arezzo
Contatti	Tel. +39 0575 355053 e-mail: info@prontodonna.it
Sito internet	www.prontodonna.it

Presentazione

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dalla nostra Organizzazione di Volontariato.

Le ragioni che ci hanno spinto a redigere il Bilancio Sociale originano dal bisogno di comunicare le nostre molteplici attività a tutti i soggetti pubblici e privati che collaborano con il Centro Antiviolenza, e non solo. Lo scopo è principalmente informativo, tuttavia non potevamo mancare un'occasione come questa per poter continuare a divulgare la Mission del Centro Antiviolenza, che si adopera per l'eliminazione di qualsiasi forma di violenza sulle donne.

Ecco che quindi la redazione di questo documento

diventa un'ulteriore opportunità per fornire stimoli al lettore, atti a promuovere il cambiamento culturale, necessario per realizzare la nostra Mission.

Uomini, donne, bambini, tutti gli individui hanno un vantaggio a vivere in una società dove le donne non vengono maltrattate. Un obiettivo ambizioso, che richiede un impegno quotidiano nel mettere in atto comportamenti privi di violenza e di discriminazioni di genere, nell'utilizzo di parole non svalutanti né tantomeno offensive.

Pronto Donna da 30 anni si impegna ogni giorno, leggendo questo documento vedrai come si realizza il nostro impegno, e tu come puoi aiutarci?

La presidente

Loretta Gianni

Nota metodologica

A cura di Claudia Montagnani, consulente per il bilancio sociale

Per il secondo anno Pronto Donna ha deciso di impegnarsi nella realizzazione del proprio bilancio sociale.

Attraverso il bilancio sociale l'Associazione si impegna a rendere conto della propria capacità di perseguire i propri obiettivi e dell'impatto che la sua attività ha nel contesto in cui opera. Come rilevato dalle linee guida ministeriali per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore (Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore."), esso rappresenta inoltre lo strumento "attraverso il quale gli enti stessi possono dare attuazione ai numerosi richiami alla trasparenza, all'informazione, alla rendicontazione nei confronti degli associati, dei lavoratori e dei terzi presenti nella legge delega."

Il documento bilancio sociale è l'atto finale di un processo che si sviluppa nel tempo e che, di anno in anno, va a migliorare la capacità di un ente di dare conto del proprio operato.

Se nel primo anno il lavoro di Pronto Donna si era concentrato su di un percorso partecipato sui principali aspetti identitari che caratterizzano l'Associazione e che ha portato alla stesura di missione e valori, nel 2019 è stato avviato un percorso di riflessione sugli indicatori. Partendo da un'analisi delle attività svolte, degli obiettivi che le caratterizzano e delle aspettative legittime degli stakeholder, questo processo mira a individuare e quantificare indicatori significativi, capaci di rendere

conto in maniera sempre più completa dei risultati conseguiti.

Per realizzare il bilancio è stato costituito un gruppo di lavoro composto da consigliere, volontarie e lavoratrici dell'Associazione, ognuna delle quali è stata chiamata a dare il proprio contributo per la composizione dei contenuti e la raccolta dei dati negli ambiti di competenza. Hanno fatto parte del gruppo di lavoro: Anna Bianco, Loretta Gianni, Elena Gnassi, Angela Greppi, Damiana Luzzi, Franca Primi, Piera Santoro, Elisa Serafini, Valentina Torri.

Il documento è strutturato in tre sezioni principali: Chi siamo, Le attività del Pronto Donna; Dati economici.

Oltre a raccontare Pronto Donna e la sua attività, il bilancio sociale vuole essere anche una occasione in più per far conoscere il fenomeno della violenza di genere. Per questo sono stati inseriti nel documento degli approfondimenti che contestualizzano e descrivono il fenomeno della violenza di genere nel nostro paese.

Pur non adottandole completamente, per la redazione del bilancio sociale si sono prese a riferimento le linee guida ministeriali per la redazione del bilancio sociale. Il processo di lavoro ha inoltre tenuto conto delle indicazioni del Quaderno CESVOT n. 34 - Il bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato. Guida pratica. (A cura di Luca Bagnoli), Anche quest'anno la redazione del bilancio sociale è stata supportata dal Cesvot che ha messo a disposizione un percorso di consulenza e accompagnamento.

LA NOSTRA ASSOCIAZIONE, DALLE ORIGINI AD OGGI

Franca...ma... da quanto tempo abbiamo la nostra Associazione?

PRONTO DONNA

Chi siamo

Per raccontare le origini dell'Associazione e ripercorrere i momenti principali che ne hanno caratterizzato la storia, abbiamo intervistato Franca, socia fondatrice e volontaria di Pronto Donna

Franca...ma... da quanto tempo abbiamo la nostra Associazione?

La nostra Associazione esiste da 30 anni! Guarda, ti faccio vedere il primo Statuto, era il 7 Febbraio del 1989! Vedi? Era un gruppo di donne di varie associazioni e partiti: CGIL scuola, ARCI, Federcasalinghe, PC, PSI, MFL,DC, DP, PSDI, Centro di documentazione "menzogne e sortilegio"; c'è scritto: "si prefigge l'intento di contrastare ogni forma di violenza contro le donne e di innalzare il livello di consapevolezza della popolazione sulla realtà della condizione femminile tramite iniziative di carattere sociale, culturale e politico". Sai, risposero davvero tutte le Istituzioni, le scuole, i consultori.

Quindi fu un momento importante, Franca, ce ne sono stati altri?

Non avevamo nemmeno una Sede: andavamo nelle scuole, parlavamo con alunni e insegnanti, organizzavamo incontri. Mi ricordo ancora il sottoscala, nemmeno una stanza, era proprio un sottoscala, dove avevamo il primo telefono che era solo per "ricevere" telefonate; non potevamo fare telefonate, potevamo solo ricevere. Fa ancora tenerezza ripensare ai miei appunti, alle note; rivedendo tutto, posso dirti che i contenuti delle descrizioni e degli atti delle violenze subite sono proprio gli stessi di oggi.

Quindi voi operatrici, tutte volontarie, come potevate sentirvi in grado di rispondere a tutto questo?

Sai, sin da subito è stato evidente quanta necessità ci fosse di formazione per le volontarie, le donne non chiedevano consigli, chiedevano "Informazione".

Con tutte le Associazioni e partiti politici coinvolti, come si realizzava tutto questo?

La collaborazione con le Istituzioni è sempre stata caratteristica fondamentale del nostro agire; tutti poi collaboravano! Pensa ai Distretti sociosanitari e ai Consultori: era una rete articolata di Servizi che davvero garantivano personale; quel personale dava informazioni alle donne che lo chiedevano; era una collaborazione inoltre che migliorava anche i servizi quando comprendevano le richieste, crescevamo insieme.

In tutto questo tempo però i servizi di cui parli non ci sono più, come faremo?

Il rapporto con quelle che ho chiamato Istituzioni è cambiato, ma è sempre una caratteristica irrinunciabile del lavoro, la Rete! Hai visto il nuovo Protocollo di Rete? Hai visto quanti soggetti Istituzionali fanno parte della Rete? Te li devo ri-elencare tutti? La consapevolezza del bisogno del collegamento con le istituzioni ci era chiara allora come adesso, anche se il nostro modo di fare connessioni cambia e si adegua ai tempi come il computer e i telefoni. Noi continuiamo a credere nel lavoro d'équipe con tutti i soggetti della Rete; inoltre contribuiamo a farci carico delle richieste di aiuto fornendo colloqui, gruppi di autoaiuto, consulenze e, non ultima una "casa rifugio".

Si aprono nuovi scenari e nuove sfide Franca? 30 anni sono una storia lunga per un'Associazione! A cosa pensi come prossima sfida?

Mi viene in mente che da 30 anni diamo voce al bisogno di sapere e di decidere delle donne, che da 30 anni collaboriamo con le Istituzioni nell'essere attivatori di cultura. La prossima sfida? La capacità di saper ascoltare e sospendere i giudizi ci apre all'intercultura: questa è la prossima sfida! Ci sarai?

(Intervista alla Socia Fondatrice Franca Primi, redatta dalla Socia Anna Bianco)

La nostra storia in sintesi

1989 7 Febbraio	Nasce associazione Pronto Donna
1997 28 Febbraio	Pronto Donna diviene centro anti violenza
2001 10 Aprile	Istituzione protocollo di intesa provinciale anti violenza
2002 Gennaio	Dotazione della prima casa rifugio
2002 Marzo	Attivazione progetto a tutela delle vittime di tratta
2002 Aprile	Apertura sportello per donne in situazione di disagio - zona aretina
2008 29 Settembre	Pronto Donna è socia fondatrice di D.i.Re associazione nazionale
2009 Marzo	Apertura sportello per donne in situazione di disagio - zona casentino
2009 8 Giugno	Pronto Donna è socia fondatrice del coordinamento toscano (Tosca)
2009 Settembre	Collegamento al numero di assistenza nazionale 1522
2010 Marzo	Apertura sportello per donne in situazione di disagio - zona valdichiana aretina
2010 Novembre	Apertura sportello per donne in situazione di disagio - zona valtiberina

2011 Giugno	Apertura sportello per donne in situazione di disagio - zona valdarno
2013 Marzo	Dotazione della prima casa di seconda accoglienza
2015 Febbraio	Prima accoglienza stranieri richiedenti protezione internazionale
2016 Gennaio	Gestione di struttura di seconda accoglienza per donne in situazione di disagio per i comuni della valdichiana aretina
2017 Gennaio	Sperimentazione struttura h72 di prima e pronta accoglienza
2018 Febbraio	Prima formazione regionale delle operatrici dei centri anti violenza (progetto Toscaazione)
2018 Marzo	Attivazione borse lavoro
2018 Maggio	Definizione delle procedure operative della rete a contrasto della violenza di genere ai sensi dell'art.3 L.R. 59/2007
2018 Agosto	Progetto di autonomia abitativa
2019 Giugno	Istituzione dell'equipe di primo accesso formata con il corso di alta specializzazione nella gestione dei casi della violenza di genere della dr.ssa A. Baldry
2019 Settembre	Iscrizione nell'elenco regionale dei cav e delle case rifugio

L'EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA PER IL CONTRASTO DELLA VIOLENZA DI GENERE

In Italia, da un punto di vista normativo, la nozione di “violenza di genere” è relativamente recente. Ancora non sono trascorsi cinquant’anni dalla *Riforma del diritto di famiglia* in cui si ha l’abolizione della figura del capofamiglia e dell’autorità maritale, uomo e donna con pari diritti e doveri. Si dovrà aspettare il **1981** affinché scomparissero dall’ordinamento italiano il “delitto d’onore¹” e il “matrimonio riparatore²”.

Solo nel **1996** si ha la ridefinizione della violenza sessuale da “reato contro la morale e il buoncostume” a “reato contro la persona e la libertà individuale”. Nel **2001** il Parlamento approva l’allontanamento del familiare violento e introduce misure di protezione sociale per le donne che subiscono violenza.

Nel **2009** lo stalking entra a far parte del nostro ordinamento con l’introduzione del reato di “atti persecutori” che prevede la pena della reclusione da sei mesi a quattro anni a carico di colui che con condotte reiterate di minaccia o molestia, ingenera nella vittima “*un perdurante e grave stato di ansia o di paura*”, ovvero un “*fondato timore*” per l’incolumità propria, di un congiunto o di una persona a lei legata da una relazione affettiva, ovvero la costringa ad “*alterare le proprie abitudini di vita*”.

Un passo fondamentale, da considerare storico, nel contrasto alla violenza di genere, avviene nel **2013** con il recepimento, anche se in ritardo di due anni, della *Convenzione di Istanbul* del 2011 e la promulgazione del Decreto legge n. 93/2013 per il contrasto alla violenza di genere che introduce una serie di misure sia di carattere preventivo che repressivo, ma non prevede l’ipotesi di femminicidio come ipotesi di reato autonoma, è solo una circostanza aggravante. In particolare, si ha l’inasprimento delle pene in caso di maltrattamento in presenza dei minori (violenza assistita), in caso di violenza sessuale su donne in gravidanza e per il coniuge, anche se divorziato o separato.

Il Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri approva nel **2015** il *Piano d’azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere 2015-2017*, attuando quanto previsto dalla Legge del 2013, impegnando un budget di trenta milioni di euro per mettere in atto interventi mirati alla valorizzazione dei progetti territoriali, alla formazione degli operatori impegnati negli interventi, al sostegno per l’emancipazione delle donne maltrattate e alle iniziative di prevenzione culturale della violenza sessuale e di genere, soprattutto sul fronte dell’educazione e del recupero.

Nel **2017** segue il *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020*, che ripropone i tre assi strategici della Convenzione di Istanbul (prevenire; proteggere e sostenere; perseguire e punire), rafforza il ruolo strategico della formazione degli operatori del settore pubblico e del privato sociale, attiva programmi di intervento per gli uomini autori o potenziali autori di violenza, promuove la sensibilizzazione dei mass media sul ruolo di stereotipi e sessismo. La protezione e il sostegno alle vittime si orienta maggiormente sulla presa in

¹ Il “delitto d’onore” risale al Codice Rocco (adottato in materia penale durante il ventennio fascista): “*Chiunque cagiona la morte del coniuge, della figlia o della sorella, nell’atto in cui ne scopre la illegittima relazione carnale e nello stato d’ira determinato dall’offesa recata all’onore suo o della famiglia, è punito con la reclusione da tre a sette anni*”. Una pena decisamente attenuata rispetto all’omicidio volontario che, come stabilito dal Codice Penale, prevedeva e prevede una pena non inferiore ai ventuno anni.

² Il “matrimonio riparatore” presente, come il “delitto d’onore”, nel Codice Rocco, stabiliva il reato di violenza carnale si estinguesse se lo stupratore sposava la sua vittima, salvando l’onore della famiglia. Ma nel 1966, sedici anni prima dell’abrogazione del matrimonio riparatore”, era stata la giovanissima Franca Viola a dire per la prima volta no al matrimonio riparatore dopo essere stata rapita e stuprata.

carico, poi sui percorsi di empowerment economico finanziario, lavorativo e di autonomia abitativa. Sul fronte repressione dei reati le priorità sono: garantire la tutela delle donne vittime di violenza (*stalking* compreso) grazie ad una efficace e rapida valutazione e gestione del rischio di letalità, gravità, reiterazione e recidivi del reato, con procedure che siano omogenee ed efficienti su tutto il territorio nazionale oltre che condivise fra le varie Forze dell’Ordine. Viene evidenziata altresì la necessità di adottare strategie efficaci per pervenire e contrastare ogni forma di violenza sulle donne nel contesto lavorativo. Il Piano 2017-2020, rispetto al Piano 2015-2017, ha avuto un significativo incremento di risorse economiche con un rifinanziamento di quarantanove milioni di euro nel 2017 e un rifinanziamento di circa quarantacinque milioni di euro per ogni anno nel triennio 2018-2020.

Questo excursus normativo condotto per tappe principali si chiude con il cosiddetto Codice Rosso³, in vigore dall’8 agosto **2019**, che, oltre ad un generalizzato inasprimento delle pene, alla lotta al *revenge porn*⁴ e all’attivazione di specifici corsi di formazione per il personale della Polizia di Stato, dell’Arma dei Carabinieri e della Polizia penitenziaria, introduce una corsia preferenziale per le denunce nei casi di violenza domestica e di genere. Agisce, quindi, sul fattore tempo, al fine di scongiurare l’atto estremo dall’esito irreparabile e velocizzare l’istruzione del procedimento penale e di conseguenza, accelerare l’eventuale adozione di provvedimenti volti a proteggere la vittima. Il Pubblico Ministero ha tre giorni di tempo per prendere informazioni dalla vittima o da chi ha denunciato i fatti e nel caso ravvisi il reato dare il via alle indagini.

Convenzioni, Leggi, Norme, Piani strategici messi in atto in meno di cinquant’anni dimostrano che da un punto di vista normativo formale ci sono

stati sviluppi concreti ma di contro tutto questo si scontra con la realtà che quotidianamente ci si para d’innanzi dove i femminicidi sono quasi “all’ordine del giorno” (nel 2018 uno ogni tre giorni). Un fenomeno sociale e strutturale che ha radici culturali profonde riconducibili a stereotipi di genere radicati, all’organizzazione patriarcale della società che ancora permea la vita quotidiana di milioni di italiani, misoginia, diffuso sessismo esplicito o meno, pregiudizi, rimossi narrativi, edulcorazioni e ribaltamenti semantici nel linguaggio utilizzato da una parte dell’informazione – dove raptus, gesto folle, passione e amore hanno l’unico effetto di fornire una cronaca distorta di crimini efferati dettati dalla volontà di annientamento – incidono nell’immaginario e agire collettivo creando le condizioni per una giustificazione e perpetuazione della violenza maschile sulle donne.

Sempre le donne sono il principale bersaglio degli attacchi verbali di odio sui Social Network (in particolare twitter e facebook): “*disprezzo, degradazione e spersonalizzazione per lo più con connotati sessuali*”⁵, evidenziano come questo tipo di violenza abbia una matrice culturale fortissima, generata, innanzitutto, dalle convinzioni tipiche e stereotipate del patriarcato sulla “debolezza e inferiorità” femminile.

³ Modifiche al codice penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni in materia di tutela delle vittime di violenza domestica e di genere, Legge n. 69 del 19 luglio 2019.

⁴ Revenge porn (in italiano “vendetta porno” o “pornovendetta”) indica la condivisione pubblica di immagini o video intimi tramite Internet senza il consenso dei protagonisti degli stessi..

⁵ Cfr. Relazione finale della Commissione “Joe Cox” su intolleranza, xenofobia, razzismo e i fenomeni di odio, 6 luglio 2017, Camera dei Deputati, <https://www.camera.it>, <https://www.camera.it/leg17/1313>, ultima consultazione 12/09/2019.

PRONTO DONNA

La nostra missione e i nostri valori

— Pronto Donna è un'Associazione di Volontariato punto di riferimento nel territorio per la prevenzione e il contrasto della violenza di genere.

— Nel corso degli anni abbiamo sviluppato interventi diversi e sempre più adeguati per intercettare le richieste di aiuto delle donne, ad oggi la nostra metodologia si basa su: **Accoglienza, Ascolto e Rispetto delle donne.**

— Risponde alle richieste di aiuto e supporto delle donne dando strumenti di tutela e consapevolezza nel percorso di uscita dalla violenza.

— Promuove azioni di comunicazione, educazione, formazione, sensibilizzazione e informazione rivolte alle scuole, alle aziende, agli enti e alla popolazione in un'ottica di lavoro di rete, sulle tematiche inerenti a:

- **violenza nei confronti delle donne**
- **differenza di genere**
- **educazione affettiva**
- **riconoscimento della situazione di violenza**
- **stereotipi di genere**

— Pronto Donna sviluppa e potenzia Procedure Operative condivise tra i Soggetti della Rete a livello locale, nazionale, europeo ed internazionale, sia direttamente che attraverso gli organismi di cui è socia.

— La formazione specifica e continua ci permette di identificare e trattare la violenza di genere.

— L'impegno etico è quello di assolvere alla nostra Mission con responsabilità e trasparenza.

Pronto Donna è un'associazione di donne in aiuto di altre donne

I valori di riferimento

Ascolto

Attivo, laico e non giudicante. L'azione dell'ascolto viene messa in atto in tutte le fasi del percorso. Accoglienza telefonica, colloqui, consulenze psicologiche e legali, gruppo di auto-aiuto, inserimento nelle case fino al raggiungimento dell'autonomia.

Accoglienza

Credere alla donna fin dal primo contatto, mettendo al centro il suo punto di vista e creando un rapporto di fiducia. A tutte le donne accolte è assicurata la segretezza e la tutela dei dati e delle informazioni personali.

Rispetto

È la considerazione e riguardo nei confronti di tutte le persone con cui ci si relaziona sia all'interno dell'Associazione che nello svolgere le varie attività. Pronto Donna agisce nel rispetto delle diversità, dei tempi e delle scelte delle donne.

Dignità delle donne

Pronto Donna si impegna ad affermare in ogni circostanza la dignità e il diritto all'autodeterminazione delle donne e a garantire pari opportunità per ognuna di esse, contro ogni tipo di discriminazione.

Etica

Per Pronto Donna etica significa avere una relazione alla pari con la donna e comportamenti trasparenti nei confronti delle donne, dell'equipe e della rete, lavorare aspirando sempre al massimo livello di onestà morale e comportamentale, agire sempre nell'interesse delle finalità perseguite. L'Associazione esprime il valore etico anche attraverso la cura del clima interno con incontri regolari di supervisione, condivisione e confronto quotidiano di equipe. Verso l'esterno Pronto Donna si impegna alla trasparenza dei bilanci e della gestione delle risorse economiche, a garantire un uso corretto, responsabile ed efficiente delle risorse.

Passione ed entusiasmo

Passione ed entusiasmo sono alla base dell'impegno di socie, volontarie e collaboratrici a contribuire, a partecipare e a migliorare la qualità in tutto ciò che l'Associazione promuove con e per le donne. La passione e l'entusiasmo si sostanziano anche nel senso di responsabilità rispetto al ruolo ricoperto e nella consapevolezza dell'importanza della formazione tecnico pratica e del lavoro di equipe.

IL FENOMENO DELLA VIOLENZA DI GENERE IN ITALIA

Qual'è la dimensione del fenomeno della violenza di genere in Italia? Per rispondere a questa domanda è innanzitutto necessario definire che cosa si intende con l'espressione "violenza di genere" e con il termine "femminicidio".

Nel 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite definisce violenza di genere: *"ogni atto di violenza fondata sul genere che abbia come risultato, o che possa probabilmente avere come risultato, un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica per le donne, incluse le minacce di tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, che avvenga nella vita pubblica o privata"*.

Con femminicidio si intende *"non solo l'uccisione di una donna o di una ragazza, ma anche qualsiasi forma di violenza esercitata sistematicamente sulle donne in nome di una sovrastruttura ideologica di matrice patriarcale, allo scopo di perpetuarne la subordinazione e di annientarne l'identità attraverso l'assoggettamento fisico o psicologico, fino alla schiavitù o alla morte"*⁶.

Quindi, un neologismo per indicare qualcosa che accade da sempre, era necessario? Sì!, perché le parole sono portatrici di significato ed inoltre, questo ha permesso un cambio di prospettiva, una rivoluzione culturale prima e giuridica poi. Però, il significato del termine si è, nel corso del tempo, per così dire, ristretto, giungendo, nell'uso comune, ad indicare l'atto estremo dell'uccisione di una donna per mano di un uomo. È con questo significato ristretto che femminicidio viene impiegato nelle rilevazioni statistiche.

Nel prendere visione dei dati numerici sulla violenza di genere, si richiama l'attenzione a non dimenticare che dietro i numeri asettici, freddi e crudi ci sono storie e vissuti di donne – madri, mogli, compagne, sorelle, amiche – vite violentate, umiliate e annientate da una violenza che non è ammissibile giustificare. Fornire una dimensione del fenomeno della violenza

di genere in Italia non è così agevole, poiché è un fenomeno molto complesso. La violenza di genere è ancora spesso una violenza sommersa e taciuta, che si consuma, nella maggior parte dei casi, all'interno delle mura domestiche e colei che subisce non denuncia. A questo si aggiunge la frammentarietà del sistema di rilevazione e l'incompletezza delle informazioni raccolte.

Nel 2017 l'ISTAT rileva che le donne vittime di omicidio volontario sono state 123, in pratica

è stata uccisa una donna ogni 72 ore.

L'analisi svolta sulle sentenze⁷ relative agli omicidi di donne avvenuti dal 2012 al 2016 evidenzia come questi nell'85% dei casi sono classificabili come femminicidio.

Nel 2019 il CENSIS rileva che: *"tra il 1° agosto 2018 e il 31 luglio 2019 in Italia si sono verificati 133 omicidi di donne delle quali più dell'80% è stata vittima di una persona conosciuta. In particolare, tra i partner, nel 2018, i mariti e gli ex mariti sono stati gli autori del 71,2% degli omicidi, con una percentuale in crescita rispetto al 2017 (anno che ha registrato il valore minimo, 51,9%). Negli anni precedenti, invece, le morti per mano di mariti ed ex mariti erano pari al 63,2% nel 2013, al 66,7% nel 2014, al 77,1% nel 2015 e al 69,3% nel 2016"*.

⁶ Accademia della Crusca, <http://www.accademiadellacrusca.it>, *Femminicidio: i perché di una parola*, <http://www.accademiadellacrusca.it/it/lingua-italiana/consulenza-linguistica/domande-risposte/femminicidio-perch-parola>, ultima consultazione 08/09/2019.

⁷ Bartolomeo F. (a cura di), *Inchiesta e analisi statistica sul femminicidio in Italia*, Ministero della giustizia – Direzione generale di statistica e analisi organizzativa, 2017.

I reati di genere non si esauriscono con il femminicidio. Dall'ultima indagine statistica ISTAT del 2014 emerge che il **"31,5% delle 16-70enni (6 milioni 788 mila) ha subito nel corso della propria vita una qualche forma di violenza fisica o sessuale: il 20,2% (4 milioni 353 mila) ha subito violenza fisica, il 21% (4 milioni 520 mila) violenza sessuale, il 5,4% (1 milione 157 mila) le forme più gravi della violenza sessuale come lo stupro (652 mila) e il tentato stupro (746 mila)"**.

In questo contesto è importante l'indagine svolta per la prima volta dall'ISTAT sui servizi offerti dai Centri antiviolenza (CAV) alle donne vittime di violenza.

Nel 2018 si sono rivolte ai Centri antiviolenza 53.223 donne, di queste 30.056 hanno iniziato un percorso di uscita dalla violenza.

Il boom di denunce, circa un "caso e mezzo" al giorno, giunte alle Procure in tutta Italia ad un mese dall'entrata in vigore del Codice Rosso, sta squarciando il velo di rimozione, di timori di non esser creduta, di paura nel subire ritorsioni e vendette. La donna ha la forza e il coraggio di denunciare perché sa che l'iter dei procedimenti di intervento (difesa e protezione) sono stati velocizzati e sono state alzate le pene. La magistratura deve trattare i casi entro tre giorni e le Forze dell'Ordine che ricevono la denuncia sono obbligate a darne immediata comunicazione al pubblico ministero di turno.

Se la violenza fisica viene ormai riconosciuta in quanto evidente nella sua esteriorità, essa è la punta dell'iceberg della violenza di genere.

La **violenza psicologica** (isolamento, svalorizzazione, violenza verbale, controllo, violenza economica, intimidazione), anch'essa dolorosa e invalidante, è quella più difficile da individuare, e, nonostante dal confronto dei dati delle due indagini ISTAT il fenomeno di violenza psicologica da parte del

partner sia in netta diminuzione, si stanno facendo strada manifestazioni più subdole, come il micro-maschilismo⁸ e il *mansplaining*⁹.

Il **contesto lavorativo** è un altro ambito dove la violenza psicologica è agita, in particolare nella forma del ricatto sessuale. Secondo ISTAT¹⁰, sono *"un milione 173 mila (il 7,5%) le donne che nel corso della loro vita lavorativa sono state sottoposte a qualche tipo di ricatto sessuale per ottenere un lavoro o per mantenerlo o per ottenere progressioni nella loro carriera. Negli ultimi tre anni, invece, il dato risulta in lieve diminuzione: sono infatti 167 mila, pari all'1,1%, le donne che li hanno subiti"*¹¹. Se una donna subisce un ricatto sessuale, come emerso dall'indagine ISTAT¹², nell'80,9% dei casi non ne parla nel posto di lavoro, e quasi mai denuncia l'accaduto alle Forze dell'Ordine (solo 1,2% denunciano), poiché considera il ricatto di scarsa gravità (27,4%) o per mancanza di fiducia e scarsa capacità di agire delle Forze dell'Ordine (23,4%).

⁸ Micro-maschilismo indica una forma di violenza nella vita quotidiana che solitamente passa inosservata, poiché celata dietro alcune frasi troppo spesso considerate inoffensive o "scherzose", come: *"A te quello che manca è un fidanzato!", "Quando ti sposerai?", "Dovresti essere più femminile", "Ehi bella, dove vai? Sei stupenda!", " ecc..."*

⁹ Mansplaining indica spiegazioni non richieste e paternalistiche fatte da uomini a donne che non ne hanno bisogno.

¹⁰ Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT), *Indagine sulla sicurezza dei cittadini. Violenza sul luogo di lavoro*, 2018

¹¹ *Ibidem*.

¹² *Ibidem*.



PRONTO DONNA

Gli stakeholder

Pronto Donna entra in contatto e si relaziona con diversi soggetti. La cura della rete di relazioni e la capacità di instaurare rapporti di collaborazione è fondamentale per riuscire a perseguire in maniera efficace gli obiettivi associativi.

I principali stakeholder dell'Associazione

Socie

Volontarie e socie condividono la mission e i valori di Pronto Donna e sono il supporto tecnico operativo, logistico e organizzativo indispensabile per realizzare la mission associativa.

Dipendenti e collaboratrici

Il rapporto con dipendenti e collaboratrici si basa sul rispetto delle mansioni, delle procedure e delle regole sottostanti all'incarico. Il loro lavoro garantisce la continuità dell'erogazione del servizio di reperibilità. Pronto Donna si impegna al rispetto del contratto di lavoro, alla giusta retribuzione e a garantire occasioni di formazione e crescita professionale.

Consulenti esterni

Professioniste/i che a vario titolo collaborano con l'associazione e contribuiscono direttamente o indirettamente al raggiungimento della Mission.

Donne vittime di violenza

Pronto Donna instaura una relazione di aiuto nel percorso di uscita dalla violenza fornendo ascolto, accoglienza e sostegno.

Rete provinciale a contrasto della violenza di genere

Il 13 settembre 2019 è stato rinnovato il Protocollo di Intesa, che prosegue e rafforza il percorso già intrapreso con la prima sottoscrizione del 2001 e si propone di mantenere lo strumento operativo a sostegno delle vittime di violenza, attraverso l'impegno multidisciplinare ed interistituzionale tra i vari soggetti pubblici e privati nonché l'implementazione della rete di assistenza e di aiuto alle vittime, intese non solo come donne ma includendo anche i minori che vivono all'interno delle famiglie e agli autori delle violenze stesse. I firmatari del Protocollo sono: Prefettura di Arezzo, Provincia di Arezzo, Procura di Arezzo, Tribunale di Arezzo, Azienda Usl Toscana sud est, Ufficio Scolastico Provinciale, Articolazione territoriale aretina, Articolazione territoriale Casentino/Unione dei Comuni montani del Casentino, Articolazione zonale della Conferenza dei sindaci del Valdarno, Articolazione zonale della Conferenza dei sindaci della Valdichiana aretina, Articolazione territoriale Valtiberina/Unione montana dei Comuni della Valtiberina toscana, Ufficio della Consigliera provinciale di parità, Pronto Donna Centro Antiviolenza. Il protocollo nasce dalla condivisione di un percorso comune al fine di: prevenire discriminazioni, abusi, maltrattamenti e ogni altra forma di violenza in ambito intra ed extra familiare su donne anche con minori; ridurre i pregiudizi e gli stereotipi legati al fenomeno della violenza; contrastare l'insorgenza delle cause e promuovere una cultura della non violenza; sostenere con interventi specifici le donne vittime di abusi, maltrattamenti e violenze.

Associazioni e enti che operano nel territorio

Pronto Donna collabora con gli enti del Terzo settore presenti sul territorio stipulando accordi e convenzioni e realizzando progetti insieme. Il rapporto di collaborazione si basa sulla correttezza e sul rispetto dei ruoli e delle peculiarità dei diversi enti, un uso corretto, responsabile ed efficiente delle risorse.

Cittadinanza

Pronto Donna svolge attività di informazione e sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza con la finalità di aiutare a riconoscere e slantizzare le situazioni di violenza e maltrattamento.

Commissione pari opportunità della Provincia di Arezzo

Commissione promossa dall'Amministrazione Provinciale, composta da donne del territorio in maniera trasversale, al di là della loro ideologia politica, e che lavorano per promuovere la parità di genere.

Regione Toscana

La Regione Toscana è referente istituzionale per l'erogazione fondi destinati al sistema della prevenzione e contrasto alla violenza di genere sul territorio regionale. L'impegno di Pronto Donna è quello di utilizzare tali risorse per garantire i servizi a sostegno delle donne che intraprendono un percorso di fuoriuscita dalla violenza. Nel 2019 la Regione Toscana ha istituito un elenco dei Centri Antiviolenza e delle Case rifugio, in possesso dei requisiti di cui alla Intesa Stato-Regioni del 27 novembre 2014 e operanti sul territorio regionale e l'Associazione Pronto Donna è iscritta in suddetto elenco sia come Centro Antiviolenza che come Casa Rifugio.

Associazione Nazionale D.I.Re

D.i.Re (Donne In Rete contro la violenza) si occupa della definizione delle linee guida, metodologia e buone prassi a livello Nazionale, della elaborazione statistica dei dati per l'Osservatorio Nazionale sulla violenza di genere, di politiche sociali, di progetti di ricerca e di formazione. Pronto Donna è socia fondatrice di D.i.Re, ne condivide obiettivi, valori e mission e partecipa alle iniziative organizzate.

PRONTO DONNA

Come siamo organizzati

Pronto Donna è un'associazione di volontariato formata da socie e collaboratrici che operano in Rete con altre Associazioni ed Istituzioni per apportare strumenti di tutela contro ogni forma di violenza sulle donne

Ragione Sociale	Associazione Pronto Donna ONLUS
Data costituzione	07.02.1989
Codice fiscale	92006000514
Sede legale ed operativa	Piazzetta delle Logge del Grano, 15 Arezzo
Contatti	Tel. +39 0575 355053 e-mail: info@prontodonna.it
Sito internet	www.prontodonna.it

Pronto Donna è attiva nella provincia di Arezzo ed è iscritta a:

- Registro Reg.le delle Organizzazioni di Volontariato - Sezione Prov.le di Arezzo al n. 142.

- Albo Provinciale dell'Associazione dal 3/10/2000 al n. 86 come richiesto dalla L.R. 36/90.

- Seconda sezione (ex terza) del registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati con numero di iscrizione C/133/2004/AR.

- Anagrafe Unica delle Onlus tenuta presso la Direzione Regionale della Toscana a decorrere dal 26/06/2009.

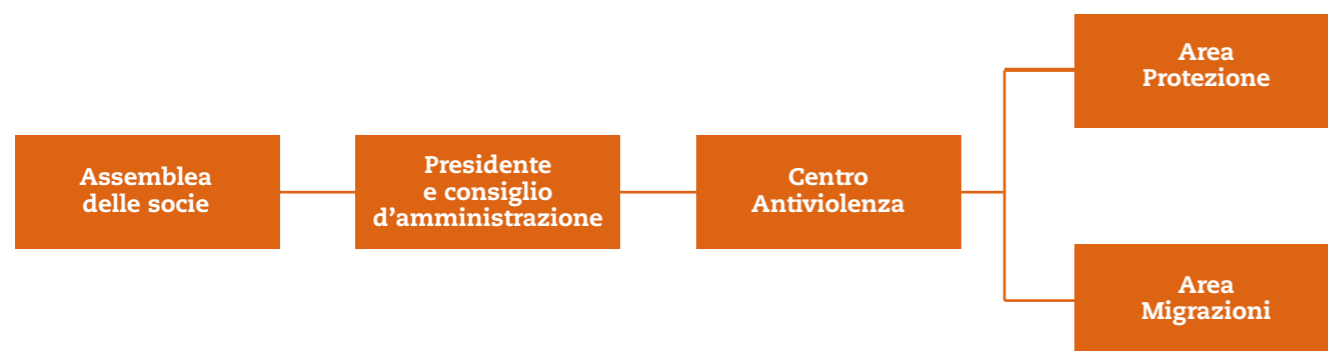
- Elenco dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio della Regione Toscana dal 31/08/2019
L'Associazione lavora per una migliore messa in rete con le realtà del territorio e con gli altri Centri Antiviolenza, svolgendo un lavoro di pubbliche relazioni e contatti con altre Associazioni nazionali ed estere.

- È fondatrice e partecipa al Coordinamento Regionale dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio "TOSCA"

- È socia fondatrice dell'Associazione Nazionale "D.i.Re CONTRO LA VIOLENZA" (Donne in Rete contro la violenza) Onlus

- Aderisce alla Piattaforma Nazionale AntiTratta che ha come finalità il coordinamento degli interventi di tutela delle persone vittime di tratta e di grave sfruttamento e il contrasto di ogni forma di traffico degli esseri umani a fini di sfruttamento sessuale, lavorativo, per accattonaggio, per il coinvolgimento in attività illegali (fino al 31 Marzo 2020) Il Pronto Donna ha scelto di non aderire dal 2018.

- È firmataria del Protocollo d'Intesa "Rete Provinciale a Contrasto Della Violenza Di Genere" di cui fanno parte anche Prefettura di Arezzo, Provincia di Arezzo, Procura della Repubblica presso il Tribunale di Arezzo, Tribunale di Arezzo, Azienda USL Toscana SUDEST, Ufficio Scolastico territoriale di Arezzo, Articolazione territoriale aretina, Articolazione territoriale casentino/Unione dei Comuni Montani, Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci del Valdarno, Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci della Valdichiana Aretina, Articolazione Territoriale Valtiberina/Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana, Ufficio delle Consigliere provinciali di Parità



Pronto Donna è governata in maniera democratica attraverso gli organi sociali previsti dallo Statuto:

L'Assemblea delle socie

composta dalle socie dell'organizzazione. È l'organo sovrano dell'Associazione

La Presidente

eletta direttamente dall'Assemblea tra le socie, rappresenta legalmente l'organizzazione e compie tutti gli atti che la impegnano verso l'esterno.

Il Consiglio di Amministrazione

formato dalla Presidente e da 4 componenti elette dall'Assemblea tra le associate, al suo interno nomina una vicepresidente, una tesoriere, ed una segretaria. Governa l'organizzazione ed opera in attuazione delle volontà e degli indirizzi generali dell'assemblea alla quale risponde direttamente e dalla quale può essere revocato.

Nel 2019 l'Associazione contava 32 socie.

Il Consiglio d'Amministrazione in carica dal 20.02.2018

Presidente	Loretta Gianni	1° mandato
Vice Presidente	Piera Santoro	1° mandato
Segretaria	Franca Primi	1° mandato
Tesoriere	Lucia Chelli	1° mandato
Consigliere	Silvia Bucci	1° mandato

Tutte le cariche sociali

sono ricoperte a titolo gratuito

L'attività istituzionale del 2019

- 4 assemblee con presenza media del 76% delle socie
- 15 Consigli di amministrazione per 30 ore

Le attività vengono svolte da personale volontario e retribuito appositamente selezionato e formato sulla metodologia dei Centri Antiviolenza in linea con l'Associazione Nazionale. Tutte le operatrici svolgono formazione e aggiornamento continuo, partecipando sia ai momenti formativi organizzati dall'Associazione che da realtà esterne.

In totale hanno operato in Associazione 51 persone, di cui 13 retribuite:

- 2 consulenti legali collaboratrici esterne.
- 2 collaborazioni occasionali
- 1 collaboratrice occasionale 20 ore settimanali
- 3 dipendenti a tempo indeterminato part-time: 30 ore settimanali
- 2 dipendente a tempo indeterminato part-time: 32 ore settimanali
- 1 dipendente a tempo indeterminato part-time: 12 ore settimanali
- 1 dipendente a tempo indeterminato part-time: 21 ore settimanali
- 1 dipendente a tempo determinato part-time: 20 ore settimanali

Nel 2019 le operatrici hanno prestato complessivamente circa 303 ore di attività settimanali, a partire da questo dato si stima che nell'anno siano state svolte circa 13.112 ore di attività.

PRONTO DONNA

Le attività

- Schema d'intervento
- Il Centro Antiviolenza
- Accoglienza
 - La linea telefonica
 - I colloqui in accoglienza
- La Rete Sportelli Ascolto Donna
- Valutazione del rischio e individuazione del percorso
- Programma di protezione
 - Casa rifugio
 - Casa di seconda accoglienza
 - Casa tratta
- La consulenza psicologica
- La consulenza legale
- Accompagnamento alla fase di uscita
 - Il gruppo di auto aiuto
- La formazione e la supervisione
 - Formazione nuovo personale
 - Aggiornamento continuo
 - Supervisione

Schema d'intervento



Richiesta di aiuto della donna oggetto di violenza di genere

(la donna può rivolgersi a uno dei soggetto della rete)



Rete a contrasto della violenza di genere

Soggetti firmatari del protocollo di intesa

Pronto Donna
Centro Antiviolenza

Provincia di Arezzo

Consigliera di parità

Tribunale

Procura

Prefettura e/o
Forze dell'Ordine

- Carabinieri
- Polizia di Stato
- Guardia di Finanza

Comuni
• Servizio Sociale

Ufficio scolastico
territoriale

Azienda USL
Toscana sud est

- Pronto Soccorso (Codice rosa)
- Consultorio
- Servizio Sociale

Altri soggetti

Villa Serena
(Valtiberina)

Ass. Eva con Eva
(Valdarno)

Associazioni
di volontariato

Associazioni
del territorio

ACCOGLIENZA IN EMERGENZA

h 24 / 365 gg. all'anno

EMERGENZA DONNA - Fondazione Thevenin
tel. 0575-21935

Attivazione:

le operatrici della Fondazione Thevenin contattano la reperibilità di Pronto Donna CAV

Comunicazione:

le operatrici della Fondazione Thevenin inviano e-mail per conferma avvenuto ingresso: al Pronto Donna CAV, alla referente territoriale Azienda USL Codice Rosa ed al/alla referente del Servizio Sociale del territorio di competenza.

Intervento:

- Nella fascia oraria 8/20, le operatrici del Pronto Donna CAV intervengono in struttura, svolgono colloqui per la rilevazione e valutazione del rischio e a conclusione della valutazione inviano report via e-mail al/alla referente del Servizio Sociale del territorio di competenza ed alla referente territoriale Azienda USL Codice Rosa di competenza. (Eventuale proroga solo nel caso in cui nelle 72 ore non sia stato possibile terminare la valutazione).
- Il team multidisciplinare Azienda USL si attiva secondo le procedure aziendali interne in raccordo con il Servizio Sociale del territorio di competenza e con il CAV.

USCITA DALL'EMERGENZA



ACCOGLIENZA NON IN EMERGENZA

PRONTO DONNA - Centro Anti Violenza
Piazzetta delle Logge del Grano 15 / tel. 0575/355053
dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00

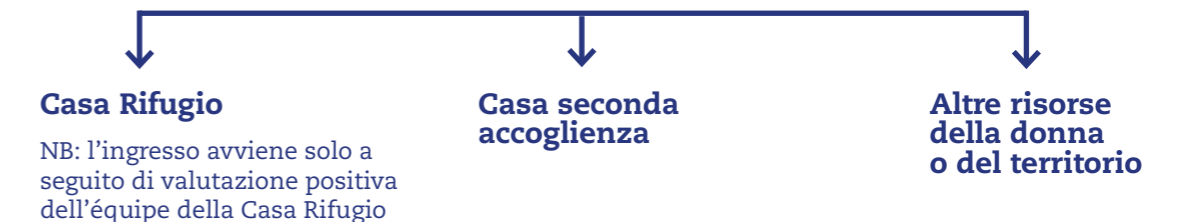
Inizio percorso di uscita dalla violenza

Attivazione:

coinvolgimento del servizio sociale competente

Progetto individualizzato:

insieme al servizio sociale competente o in maniera autonoma in base alle esigenze manifestate dalla donna, il CAV definisce insieme a lei alcune possibili soluzioni.



Casa Rifugio

NB: l'ingresso avviene solo a seguito di valutazione positiva dell'équipe della Casa Rifugio

Casa seconda accoglienza

Altre risorse della donna o del territorio

Il Centro Antiviolenza

Il Centro Antiviolenza è un luogo di donne per le donne, un luogo sociale e politico che intende stimolare un processo di cambiamento rispetto al problema della violenza fisica, psicologica, economica, sessuale esercitata sulle donne di qualsiasi provenienza, età, professione, religione. Attraverso relazioni con altre donne, il centro sostiene la donna nel percorso di uscita dalla violenza, nel recupero della propria autonomia e autodeterminazione.

L'Associazione Pronto Donna offre i seguenti servizi, gratuiti e che garantiscono l'anonimato:

- Linea telefonica di ascolto e sostegno per fornire ascolto ed immediato supporto e dare le prime indispensabili informazioni;
- Colloqui di accoglienza per analizzare, assieme alla donna che lo desidera, la situazione, valutare i bisogni e le possibili strategie per uscire dal disagio e dal maltrattamento, fornendo anche tutte le informazioni utili in relazione ai bisogni espressi;
- Percorsi di uscita dalla violenza: negli ulteriori colloqui si prosegue il percorso d'uscita dalla situazione di violenza, verificando e valutando il percorso intrapreso, definendo le tappe e le possibili proposte operative in integrazione con i servizi del territorio;
- Consulenze psicologiche e legali gratuite attraverso consulenti esperte e qualificate;
- Gruppo di auto-aiuto e sostegno per l'attuazione di percorsi di uscita dalla violenza e dal maltrattamento;
- Reperibilità in emergenza, è disponibile un servizio di reperibilità telefonica sette giorni su sette dalle 08:00 alle 20:00 al fine di valutare l'inserimento in emergenza in struttura protetta. Tale servizio è

regolato dal protocollo "Rete provinciale a contrasto della violenza di genere" firmato dalla Provincia di Arezzo, Azienda USL-8, Ufficio Scolastico Provinciale di Arezzo, Procura di Arezzo, Ufficio delle Consigliere di Parità;

- Casa rifugio per le donne, anche con figli minori, che abbiano subito violenza o che siano minacciate nella loro incolumità fisica e psicologica;
- Due Case di seconda accoglienza per proseguire il progetto di autonomia e di reinserimento socio lavorativo: una in gestione diretta nel territorio della Valdichiana, l'altra gestita da un'altra realtà del territorio aretino dove l'associazione si occupa del supporto nel percorso di uscita dalla violenza;
- Casa di Accoglienza per vittime di tratta e/o sfruttamento e i loro figli;
- Progetti di assistenza e integrazione per persone oggetto di tratta e sfruttamento ai sensi dell'articolo 18 D.Lgs 286/98 nel territorio aretino; sportello di ascolto nei territori di Arezzo e Grosseto;
- Azioni di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza e alle scuole del territorio di ogni ordine e grado con interventi appositamente strutturati;
- Attività di ricerca e intervento su stereotipi e violenza di genere

I dati del 2019

Nell'annualità 2019 si sono rivolte al Centro Antiviolenza Associazione Pronto Donna

- 310 donne vittime di violenza di genere, per un totale di oltre 1.000 accessi.
- il 55% delle donne accolte ha subito violenza fisica e psicologica, il restante 45% riferisce di aver subito violenza psicologica, economica, sessuale e stalking.
- Nel 71,2% dei casi l'autore della violenza è il coniuge, o partner non conviventi o ex-partner conviventi e non conviventi, in linea con i dati Istat 2018.

Accoglienza

La linea telefonica

Il servizio è stato attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Al di fuori di questi orari è sempre attiva una segreteria telefonica per lasciare un messaggio (attiva h24). In questo modo viene garantita una copertura h 24, 365 giorni all'anno.

Il servizio garantisce privacy e ascolto dei bisogni delle donne, fornisce informazioni ed è il primo passo per poter passare ad incontri con le volontarie/operatrici.

I colloqui in accoglienza

Durante i colloqui di accoglienza la donna è seguita da volontarie formate.

Vengono svolti al centro antiviolenza, in uno spazio che garantisce la totale privacy. Inizialmente valutano i bisogni della donna, aiutano ad individuare le reali necessità e priorità e stabilire quali siano i passi più opportuni da compiere. Sono un appuntamento costante, settimanale che la donna ha con le volontarie che la seguono costantemente.

La Rete Sportelli Ascolto Donna

L'Associazione gestisce 5 sportelli territoriali ad Arezzo e nelle vallate aretine (Arezzo, Valdichiana, Casentino, Valtiberina, Valdarno) aperti in determinati giorni della settimana (quando).

Gli sportelli sono diventati negli anni punti di riferimento nel territorio, permettendo un accesso più facile e diretto a tutte quelle donne che non sempre si trovano nella condizione di potersi allontanare con facilità per raggiungere la sede dell'Associazione. Forniscono un primo contatto di ascolto e

informazioni generali sulle possibilità di intraprendere un percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Si può accedere al servizio senza appuntamento, il servizio è gratuito ed anonimo.

Gli sportelli sono gestiti da personale/volontarie adeguatamente formato ed istruito a comprendere al meglio esigenze e bisogni. Spesso rivolgersi presso lo sportello è il primo passo verso un percorso dalla fuoriuscita della violenza.

Valutazione del rischio e individuazione del percorso

Attività specifica del Centro Antiviolenza è quella della rilevazione e valutazione del rischio.

Nel corso del 2019 alcune delle operatrici, 2 socie e 3

dipendenti, sono state formate per costituire l'equipe di Primo Accesso, in grado di utilizzare il metodo Sara.

I dati del 2019

Delle 310 donne che abbiamo seguito nel 2019

- 98 donne erano nuovi contatti
- 212 donne già conosciute che proseguivano il percorso
- 154 donne hanno proseguito il proprio percorso nel 2020

Programma di protezione

Casa rifugio

La Casa Rifugio è una struttura che ha l'obiettivo di proteggere e salvaguardare l'incolumità fisica e psichica delle donne vittime di violenza di genere. La Casa Rifugio garantisce protezione, anonimato e riservatezza: l'indirizzo è segreto. La casa garantisce gratuitamente alle donne vittime e ai figli minori protezione e ospitalità per i tempi previsti dal percorso personalizzato, assicurando adeguati servizi educativi e servizio scolastico ai minori. Sono garantiti inoltre interventi di assistenza psicologica, legale e orientamento lavorativo. La Casa Rifugio gestita dall'associazione Pronto Donna può ospitare 3 nuclei familiari per un totale di 7 persone. L'inserimento di una donna all'interno della Casa Rifugio avviene dopo un'attenta valutazione da parte dell'equipe multidisciplinare, si valuta la necessità della donna di allontanarsi dalla propria abitazione e la motivazione della donna ad intraprendere un percorso di uscita dalla violenza.

Nella Casa Rifugio possono essere ospitate, insieme alle madri, le figlie e i figli minorenni fino al compimento dell'undicesimo anno di età. Possono essere accolte tutte le donne indipendentemente dal luogo di residenza. Nella Casa Rifugio non possono essere accolte donne con problemi di dipendenza, con problemi psichiatrici e/o medici, poiché le operatrici non possono garantire cure e assistenza adeguate non essendo presente servizio h 24. È prevista una permanenza di 3 mesi, prorogabili previo accordo con il Servizio Sociale fino a 6. La vita all'interno della casa è autogestita dalle donne che vi abitano, con il sostegno delle operatrici che si recano quotidianamente in struttura. Durante tutta la permanenza si sostiene la donna in tutte le attività utili al raggiungimento dell'autonomia. Queste attività sono molteplici e coinvolgono a vari livelli diverse professionalità che compongono equipe.

I dati del 2019

Nell'annualità 2019 sono state accolte nella Casa Rifugio gestita dall'Associazione Pronto Donna

- 5 donne e 9 minori
- Età delle donne: dai 25 ai 41 anni
- Età dei minori: da 1 a 16 anni
- Provenienza: 2 donne dalla provincia di Arezzo, tre donne da altre province toscane

Casa di seconda accoglienza

La casa di transizione o di seconda accoglienza è il luogo in cui la donna, e l'eventuale prole sopravvissuta alla violenza maschile, trova una sistemazione abitativa ad indirizzo protetto. Qui a differenza della casa rifugio o di prima accoglienza, che è ad indirizzo segreto e dove la donna o il nucleo madre/figlia/o hanno in precedenza soggiornato per un periodo breve (tre mesi), la permanenza è più lunga (6 mesi). Il protrarsi del tempo e le diverse condizioni di vita permettono alle vittime di maltrattamento di essere supportate ed accompagnate, nel percorso di uscita dalla violenza, attraverso azioni tese all'autonomia

abitativa, lavorativa e di vita all'interno della rete territoriale di riferimento. L'affiancamento di operatrici e consulenti, adeguatamente formate, consente alla donna e ai minori di elaborare, nei modi e nei tempi a loro necessari, un progetto concordato e, di volta in volta, rivisto e riadattato al fine di prevenire il ritorno nel contesto familiare da cui si erano allontanati. È garantita, sia all'ingresso nella casa che una volta concluso il percorso, la privacy e la tutela della riservatezza alla donna e dal marzo 2020 è stato adottato ed applicato apposito protocollo anti contagio Covid 19.

I dati del 2019

Nel periodo di riferimento sono state mantenute le due strutture di accoglienza, di cui una gestita direttamente e l'altra assieme alla Fondazione Thevenin, e sono state accolte

- In Casa Amica 2 donne senza figli
- In Casa Rosa 3 donne, due delle quali con minori a seguito

Casa tratta

L'Associazione Pronto Donna opera nel campo della tutela delle donne vittime di tratta e/o sfruttamento dal 2002, offrendo riparo e protezione -fisica e psicologica- a tutte le donne che ne sono vittime o potenziali vittime.

In continuità con le annualità precedenti, nel 2019 sono stati garantiti i servizi previsti e offerti all'interno del Progetto SATIS – Sistema Antitratta Toscana Interventi Sociali, attivo in tutto il territorio regionale e ammesso al finanziamento da parte del Dipartimento Pari Opportunità – Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il progetto è attuato a livello territoriale e finalizzato ad assicurare, in via transitoria, ai soggetti destinatari adeguate condizioni di alloggio, vitto e assistenza sanitaria e, successivamente, la prosecuzione dell'assistenza e dell'integrazione sociale - Programma Unico di emersione, assistenza e integrazione sociale a favore degli stranieri e dei cittadini di cui al comma 6 bis dell'art. 18 D.Lgs. 25 luglio 1998, n.286, alle vittime dei reati previsti dagli articoli 600 e 601 del codice penale, o che versano nelle ipotesi di cui al comma 1 del medesimo art 18 (art. 1, commi 1 e 3, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 16 maggio 2016).

SATIS – Sistema Antitratta Toscano Interventi Sociali

L'Associazione, all'interno del Progetto SATIS, opera su più livelli di intervento:

- emersione, identificazione, prima assistenza;
- strategie di prevenzione e protezione e reinserimento socio-lavorativo delle vittime.

La seguente tabella riassume i servizi offerti dall'Associazione Pronto Donna alle donne vittime di tratta e le figure professionali coinvolte. In linea generale, queste attività diversificate costituiscono complessivamente un approccio ed un intervento integrato e globale che va dal primo contatto all'integrazione socio-lavorativa passando per varie tappe intermedie. Tuttavia, è importante sottolineare che tale percorso ideale non deve essere concepito come un modello standard e lineare poiché, per la complessità del fenomeno in cui si interviene e per le peculiari caratteristiche della storia e della situazione di ciascuna donna coinvolta, il relativo programma è concepito ed attuato in forma individualizzata, nel rispetto dei bisogni e delle specificità individuali.

Drop in center

Sportello sociale a bassa soglia che promuove strategie di empowerment rivolte alle donne potenziali vittime di tratta e implementa la collaborazione con i servizi territoriali. Tale centro comprende servizi quali: consulenza legale e psicologica

- Informazione e consulenza psicologica, sociale, legale
- Educazione all'accesso ai servizi del territorio: orientamento, invio e accompagnamento ai servizi
- Lavoro di rete specifico
- Osservazione e monitoraggio delle dinamiche del fenomeno
- Counselling e relazione di aiuto, ascolto e analisi dei bisogni
- Risposta alla domanda e/o offerta di percorsi di uscita dalla prostituzione e quindi di affrancamento dalla violenza e dallo sfruttamento
- Attivazione programmi di assistenza e integrazione sociale
- Elaborazione di materiale informativo e di prevenzione multilingue

Equipe

- Coordinatrice operativa
- Psicologhe
- Legali
- Operatrici di accoglienza
- Segreteria

Esterni

- Supervisore
- Mediatrici linguistico-culturali

Accoglienza e accompagnamento verso l'autonomia

Casa di accoglienza, e presa in carico non residenziale definita territoriale

- Co-elaborazione di progetti individualizzati di autonomia
- Protezione e tutela
- Vitto e alloggio e beni di prima necessità
- Erogazione pocket money giornaliero
- Accompagnamento per l'assistenza sanitaria
- Assistenza psicologica
- Attività socio-educative
- Supporto all'eventuale denuncia
- Assistenza legale e regolarizzazione
- Alfabetizzazione della lingua italiana
- Laboratori di creazione/produzione
- Avvio di percorsi di inserimento socio-occupazionale
- Lavoro di rete specifico

Equipe

- Coordinatrice operativa
- Psicologhe
- Legali
- Operatrici di accoglienza
- Volontarie
- Segreteria

Esterni

- Supervisore
- Mediatrici linguistico-culturali
- Esperti (per es. consulenza ostetrica, ecc.)

Inserimento lavorativo

Formazione e inserimento socio-lavorativo

- alfabetizzazione linguistica
- alfabetizzazione informatica
- frequenza a corsi di formazione professionali
- orientamento al lavoro (bilancio delle risorse/competenze, stesura cv, etc.)

Equipe

- Coordinatrice operativa
- Tutor d'intermediazione lavorativa
- Psicologa
- Volontarie
- Segreteria

Esterni

- Supervisore
- Mediatrici linguistico-culturali
- Esperti (per es. consulenza ostetrica, ecc.)
- Esperti (per es. insegnanti di lingua, di informatica ecc.)

LA TRATTA DI ESSERI UMANI

La tratta di esseri umani è un'attività criminale definita dalle Nazioni Unite come: «il reclutamento, il trasporto, il trasferimento, l'alloggiamento o l'accoglienza di persone con la minaccia di ricorrere alla forza, o con l'uso effettivo della forza o di altre forme di coercizione, mediante il rapimento, la frode, l'inganno, l'abuso di autorità o una situazione di vulnerabilità, o con l'offerta o l'accettazione di pagamenti o di vantaggi al fine di ottenere il consenso di una persona avente autorità su di un'altra ai fini dello sfruttamento. Lo sfruttamento include, come minimo, lo sfruttamento della prostituzione di altre persone, o altre forme di sfruttamento sessuale, lavori o servizi forzati, schiavismo o prassi affini allo schiavismo, servitù o prelievo di organi»¹³

- A differenza del traffico di migranti, la tratta di persone è finalizzata non al trasporto in un altro Stato, ma bensì al loro sfruttamento. Insieme al traffico di armi e droga è tra i tre canali più redditizi per la criminalità organizzata.

- Lo sfruttamento si declina in diverse tipologie: sessuale -prostituzione coatta in strada o in-door, sfruttamento lavorativo (le donne sono coinvolte principalmente nel lavoro domestico o assistenziale), violenza, accattonaggio forzato, attività illegali quali anche il matrimonio forzato o combinato.

- La tratta a scopo di sfruttamento sessuale colpisce principalmente le donne, manifestandosi in più forme di violenza, quale quella psicologica, fisica, sessuale ed economica.

¹³ Protocollo sulla prevenzione, soppressione e persecuzione del traffico di esseri umani, in particolar modo donne e bambini, Palermo 2000

Nell'annualità 2019 si sono rivolte allo Sportello Antitratta (drop-in center) dell'Associazione Pronto Donna **16 donne potenziali vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale**, prevalentemente di origine nigeriana.

A tutte le donne sono stati offerti i servizi dello Sportello Antitratta, in particolare sono stati svolti colloqui volti all'emersione e identificazione al fine di comprendere l'attuale situazione di tratta e sfruttamento e le reali possibilità di accesso al Programma Unico. In due casi le Signore hanno deciso di intraprendere il Programma Unico e sono state inserite presso la struttura di Accoglienza dell'Associazione Pronto Donna. Una delle ospiti accolte, inserita nell'annualità 2020, ha con sé due figli minori, tra cui un neonato.

Nella maggioranza dei casi le donne si sono rivolte allo sportello su invio delle Commissioni Territoriali per il Riconoscimento della Protezione Internazionale cui sono stati relazionati i percorsi svolti al fine di identificare le potenziali vittime di tratta cui è stata sempre rilasciata informativa sui diritti relativi art. 18 D.Lgs. 286/98. In misura minore gli altri invii hanno riguardato la Rete Istituzionale (Codice Rosa, FFO, Servizi Sociali) e enti del privato sociale o liberi cittadini.

Le donne che nel 2019, anche in continuità con l'annualità precedente, hanno aderito al Programma Unico di emersione, assistenza e integrazione sociale e che sono state accolte nella struttura di accoglienza dell'Associazione per le donne e i loro figli che intendono sottrarsi alla condizione di tratta e sfruttamento, sono state 3, tutte di origine nigeriana, vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale e di età compresa tra i 26 e i 28 anni. Una delle ospiti accolte ha partorito nella primavera del 2019, pertanto l'accoglienza è proseguita anche per il figlio neonato.

I dati del 2019

- 38 donne con le quali sono stati svolti colloqui di emersione e identificazione per l'eventuale inserimento in Programma Unico, 16 nel territorio provinciale aretino e 22 nel grossetano.
- 3 donne hanno aderito al Programma Unico e sono state accolte nella struttura di accoglienza dell'Associazione per donne vittime di tratta e/o sfruttamento, una accompagnata dal figlio minore neonato.
- 2 donne, accolte nella struttura di accoglienza dell'Associazione per donne vittime di tratta e/o sfruttamento, hanno preso parte al programma di formazione e inserimento socio lavorativo

Sempre nell'ambito del progetto del progetto SATIS, dall'annualità 2018 l'Associazione Pronto Donna opera anche nel territorio della provincia di Grosseto. Il 16 aprile 2018 è stata infatti inaugurata l'apertura dello Sportello Antitratta/Drop-in: nella duplice funzione di azione di primo filtro alle richieste di intervento provenienti sia dalla rete istituzionale che dal target, per l'emersione del fenomeno, lo sportello risponde alle richieste di intervento provenienti dal target in funzione della promozione e della autodeterminazione dei diritti di persone che vivono in situazione di marginalità. È il servizio di consulenza sia per il target che per i cittadini, strutturato in uno spazio ben preciso dove poter esplicitare problematiche e richieste (ufficio COeSO - Società della Salute Grosseto). L'operatrice che accoglie è formata sia in ambito della tratta che della violenza di genere.

Nell'annualità 2019 allo sportello Antitratta di Grosseto si sono rivolte 22 donne di nazionalità nigeriana di età compresa tra i 20 e i 34 anni. Nel territorio grossetano il canale di invio privilegiato per l'annualità 2019 sono state le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della Protezione Internazionale, in particolare quella di Roma, con richiesta di identificazione formale. In un solo caso c'è stata la richiesta da parte di un CAS -Centri di accoglienza straordinaria.

Oltre ai colloqui di identificazione sono stati svolti periodicamente incontri con un gruppo di donne prevalentemente nigeriane richiedenti asilo accolte nei CAS del territorio grossetano con le quali si è sviluppato un lavoro volto all'emersione di problematiche legate alla tratta e allo sfruttamento sessuale.

La consulenza psicologica

La consulenza psicologica può essere attivata dalle volontarie che seguono la donna durante il percorso svolto. I colloqui permettono di chiarire e sostenere difficoltà e stati d'animo che la donna attraversa durante le fasi del percorso dalla fuoriuscita della

violenza. Un breve spazio dedicato che permette di focalizzare problematiche personali e risorse personali. Si può accedere ad un numero limitato di incontri con una psicologa che vengono svolti presso il centro antiviolenza.

La consulenza legale

La consulenza legale è svolta all'interno del CAV da professioniste iscritte all'Albo degli avvocati che hanno frequentato il corso di formazione. La professionista svolge la consulenza in completa autonomia. Lo scopo è quello di fornire alla donna vittima di violenza tutte le informazioni legali specifiche al suo caso, offrendole un quadro più completo possibile. Conoscendo quali sono i suoi diritti, i suoi doveri e gli strumenti che la legge le mette a disposizione per tutelare i suoi interessi, quelli dei suoi figli e i possibili esiti.

La cosa più importante in una consulenza legale rivolta ad una donna vittima di violenza è soprattutto di chiarire le paure legali che spesso il maltrattante le ha inculcato. Spesso le donne vittime di violenza hanno grandi paure che derivano dal non conoscere i loro diritti. La donna vittima di violenza spesso ripone nella consulenza legale grandi aspettative è perciò importante attenersi scrupolosamente ai fatti e a non lasciarsi condizionare dalla legittima ansia e/o angoscia della stessa cercando di essere si, empatiche ma senza perdere il profilo professionale.

Accompagnamento alla fase di uscita

Il gruppo di auto aiuto

Nel novembre 2017 si è attivato un gruppo di auto-aiuto con due operatrici di riferimento, aperto alle donne che si sono rivolte al CAV. Si riunisce settimanalmente nella sede dell'associazione. E' uno spazio "sicuro" per sviluppare legami personali, che consente di parlare di ciò che spesso le donne sentono come esperienza indicibile. La discussione e il confronto nel gruppo aiutano a capire/scoprire

che la violenza subita non è solo una esperienza individuale, ma anche un prodotto della collocazione delle donne nella società. Confrontarsi aiuta le donne a non sentirsi colpevoli della loro esperienza e a superare sentimenti di vergogna e solitudine. Il gruppo è qualcosa di più che non la somma dei membri che lo compongono; è una risorsa collettiva, un'opportunità per condividere sentimenti, reazioni, problemi e le abilità con le altre donne.

I dati del 2019

Delle 310 donne che abbiamo seguito nel 2019

- n. 8 partecipanti al gruppo
- Cadenza settimanale

La formazione e la supervisione

L'attività di formazione è parte integrante della mission dell'Associazione e si sviluppa su:

- **Formazione nuove volontarie e personale retribuito**
- **Aggiornamento continuo del personale (volontario e retribuito)**
- **Supervisione**

Formazione nuovo personale

Il percorso formativo si articola su moduli ideati e strutturati sulla base dell'esperienza trentennale dei Centri Antiviolenza.

Obiettivo del percorso formativo è quello di formare l'attivista affinché abbia le competenze necessarie per divenire operatrice del Centro Antiviolenza.

Il percorso formativo si rivolge a donne motivate a impegnarsi, nelle diverse modalità che verranno individuate, nel cambiamento culturale che si rende necessario per contrastare efficacemente la violenza di genere. Le conduttrici dei diversi moduli sono donne di diverse professionalità che a vario titolo operano al Pronto Donna.

Il percorso prevedrà una metodologia volta a stimolare la partecipazione attiva delle corsiste, offrendo la possibilità di condividere esperienze, idee, questioni aperte, valorizzando e arricchendo abilità e competenze specifiche utili nella relazione con altre donne.

Il percorso è strutturato in:

- 10 incontri di 7 ore ciascuno
- 10 ore di formazione a distanza
- 60 ore, minimo di affiancamento al Centro Antiviolenza

Al termine della parte teorica e della parte di affiancamento sono previsti incontri di valutazione sugli apprendimenti e di confronto sulle riflessioni maturate.

Aggiornamento continuo

L'Associazione garantisce alle proprie operatrici la partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati

sia dall'Associazione stessa che da diverse realtà sul territorio locale e nazionale.

Supervisione

Nella pratica dei Centri Antiviolenza grande attenzione viene posta alla cura del gruppo di operatrici, anche nel manuale ANCI_D.i.Re. è indicata la necessità di prevedere "aggiornamenti continuativi

e una supervisione periodica atta a proteggerle dal rischio di burn-out e di traumatizzazione secondaria", raccomandazione in parte raccolta anche nell'art.3 comma 4 dell'Intesa Stato Regioni del 27/11/14 .

I dati del 2019

- 2 corsi di formazione per nuove volontarie – tot n.13 volontarie
- 1 corso di 4 ore di aggiornamento con dr.sa S.T. bruno – 15 operatrici
- 10 incontri di 2 ore di Supervisioni alle dinamiche di gruppo, con una psicoterapeuta esterna Dr. Teresa Lorito, con tutto il personale
- Riunioni di condivisione dei casi

PRONTO DONNA

I 30 anni di Pronto Donna

Il 7 febbraio
2019 Il Centro
Antiviolenza
Pronto Donna
ha compiuto
30 anni

La ricorrenza è stata l'occasione per rivedere il percorso fatto dalle socie e dall'associazione in questi anni, la crescita attraverso i cambiamenti della società e la capacità di dare risposta alle donne vittime di violenza.

È stata realizzata una campagna pubblicitaria ad hoc, e numerosi incontri con la cittadinanza con lo scopo di stimolare riflessioni sui passi fatti in materia legislativa, culturale e socio-educativa sull'argomento.

“Se non ne parli,
non lo saprà mai nessuno”



I dati del 2019

Eventi di sensibilizzazione nel territorio:

- Eventi del trentennale:
 - Torneo di Burraco per raccolta fondi
 - Il centro Antiviolenza di Arezzo compie 30 anni: passato, presente, futuro.
 - Pronto Donna & Liria: Emancipazione femminile e soffitto di cristallo
 - Presentazione del libro di Manuela Lunati “Giochi di mano”, Rai Eri
 - Concerto dell’Orchestra Siena Viola Ensemble, Istituto Musicale Franci di Siena
 - Violenza di genere: come riconoscerla e strumenti di tutela
 - Presentazione del libro #MeeToo di Maria Chiara Risoldi, Presidente della Casa delle Donne di Bologna
- Adolescenza e violenza: quando il legame diventa violento
- L’arte della rinascita e altri eventi legati al 25 novembre 2019

Emergenza coronavirus

Nel marzo 2020 a causa dell'emergenza Sanitaria Nazionale per Coronavirus il Centro Antiviolenza ha necessariamente subito una modifica organizzativa importante, dove la parola d'ordine è stata “continuità” che possiamo sintetizzare nella seguente immagine:



Nel periodo di lock-down vi è stato un incremento sensibile (oltre il 40%) delle richieste in emergenza, poiché la convivenza forzata con il maltrattante ha innescato un aumento dell'escalation della violenza. Laddove non è stato possibile l'effettuazione dei colloqui di uscita dalla violenza tramite piattaforma

web, sono stati realizzati utilizzando la modalità “telefonata a tre” dalle due operatrici e la donna che ha richiesto il nostro aiuto. Nei casi di necessità di intervento in presenza fisica, le operatrici del Centro sono state autorizzate dalla Prefettura negli spostamenti indossando gli opportuni DPI.

PRONTO DONNA

I dati economici

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dalla nostra Organizzazione di Volontariato

Stato patrimoniale attivo	31/12/2019	31/12/2018
A) Crediti verso associati per versamenti ancora dovuti		
B) Immobilizzazioni		
I. Immateriali		
II. Materiali	5.483	6.267
III. Finanziarie	6.000	6.000
Totale Immobilizzazioni	11.483	12.267
C) Attivo circolante		
I. Rimanenze		
II. Crediti	229.837	217.389
III. Attività finanziarie che non costituiscono Immobilizzazioni		
IV. Disponibilità liquide	56.915	60.383
Totale attivo circolante	286.752	277.772
D) Ratei e risconti	412	
Totale attivo	298.647	290.039
Stato patrimoniale passivo	31/12/2019	31/12/2018
A) Patrimonio netto		
Capitale	225.188	225.188
Avanzi (disavanzi) portati a nuovo	(30.719)	4.316
Avanzi d'esercizio	32.237	
Disavanzi d'esercizio	0	(35.034)
Totale patrimonio netto	226.707	194.469
B) Fondi per rischi e oneri		
C) Trattamento fine rapporto di lavoro subordinato	27.238	25.091
D) Debiti	28.372	49.631
E) Ratei e risconti	16.330	20.848
Totale passivo	298.647	290.039

Conto economico	31/12/2019	31/12/2018
A) Valore della produzione		
Proventi da prestazioni istituzionali	277.001	437.319
Altri ricavi e proventi, con separata indicazione dei contributi in conto esercizio:		
a) vari	2.557	1.115
b) contributi in conto esercizio	7.793	4.179
Totale valore della produzione	287.351	442.613
B) Costi della produzione		
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	44.369	91.605
Per servizi	49.181	76.135
Per godimento di beni di terzi	22.006	32.104
Per il personale		
a) Salari e stipendi	88.254	123.663
b) Oneri sociali	24.390	37.944
c) Trattamento di fine rapporto	6.123	8.828
d) Trattamento di quiescenza e simili		
e) Altri costi		
	118.767	170.435
Ammortamenti e svalutazioni	1.756	1.537
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		
Accantonamento per rischi		
Altri accantonamenti		
Oneri diversi di gestione	16.851	102.338
Totale costi della produzione	252.930	474.154
Differenza tra valore e costi di produzione (A-B)	34.421	(31.541)
C) Proventi e oneri finanziari		
Proventi da partecipazioni:		
Altri proventi finanziari:	50	127
interessi e altri oneri finanziari:	312	120
Totale proventi e oneri finanziari	(262)	7
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie		
Risultato prima delle imposte (A-B±C±D)	34.159	(31.534)
Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	1.922	3.500
Avanzo (Disavanzo) dell'esercizio	32.237	(35.034)

Questo bilancio sociale è stato realizzato con il sostegno di



Associazione Pronto Donna ONLUS
Piazzetta delle Logge del Grano, 15 - Arezzo
tel. +39 0575 355053
e-mail: info@prontodonna.it
www.prontodonna.it

