



CENTRO ANTIVIOLENZA ED ANTISTALKING "LA MAGNOLIA"

CARTA DEI SERVIZI

L'importanza della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla Legge 328/00 a tutela degli utenti. L'obiettivo è di descrivere le attività svolte dal servizio, i principi alla base, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti.

In questo modo è possibile garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti, così da far conoscere le risorse e le opportunità che vengono messe a disposizione all'intera collettività e al territorio in cui è ubicato il Centro.

La logica alla base degli interventi messi in atto mira alla prevenzione e all'attuazione di attività innovative e sperimentali, così da contrastare le cause alla base della violenza, nelle sue molteplici forme.

Cos'è il centro antiviolenza ed antistalking

La rilevanza statistica del fenomeno della violenza, in particolare intrafamiliare, unitamente alla carenza nel territorio del Veneto Orientale di un servizio dedicato alle vittime di tali reati, ha fatto emergere l'esigenza di costituire un centro antiviolenza ed antistalking che fornisce assistenza legale e psicologica gratuita.

Il Centro antiviolenza ed antistalking "La Magnolia", ubicato a San Donà di Piave in via Cà Boldù n.120, prevede una serie di attività e si rivolge a tutte quelle persone che, a seguito di situazioni di violenza fisica, sessuale, psicologica, economica o comportamenti persecutori, abbisognano di un supporto di tipo sociale o psicologico e vengono offerte anche consulenze legali. Tutti i servizi, di informazione, sensibilizzazione, formazione, nonché quelli volti al recupero della vittima, sono gratuiti.

La mission

Il 16 maggio 2008, per volontà della Sig. Luciana Bo, a memoria del marito Eugenio Ferrioli, si è dato vita alla suddetta Fondazione di pubblica utilità e non lucrativa, operante nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria nel territorio del Veneto Orientale.

Nell'atto costitutivo della Fondazione si legge: *“Per la tutela della famiglia, dei fanciulli oggetto di violenze ed abusi e degli altri soggetti deboli vittime di maltrattamenti e stalking”*.

Con questa *mission* la Fondazione trova sede nel Comune di San Donà, al fine di operare con il suo Centro Antiviolenza ed Antistalking “la Magnolia” nell'accogliere, consigliare, sostenere e proteggere le donne vittime di maltrattamenti, violenze, abusi e stalking ed i loro figli vittime dirette o di violenza assistita.

La Fondazione Ferrioli Bo onlus:

- è autorizzata ai sensi dell'art. 10 comma 1, lettera A del D. Lgs 460/97 e riconosciuta dalla Regione Veneto come soggetto avente “personalità giuridica di diritto privato” al nr. 455 di registro;
- il suo Centro antiviolenza ed antistalking “la Magnolia” è afferente alla rete antiviolenza del numero telefonico di emergenza 1522 della Presidenza del Consiglio dei Ministri dal 05.07.2010;
- il Centro antiviolenza “la Magnolia” è riconosciuto dalla Regione Veneto come afferente ai parametri di cui la L.R 5/13.
- il Centro antiviolenza “la Magnolia” è inserito nei Piani di Zona della ULLS 10 del Veneto orientale.

Principi fondamentali del servizio

❖ UGUAGLIANZA

Il servizio garantisce la parità di trattamento a tutte le donne utenti del servizio e ai loro figli/e, a prescindere dalla loro nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica.

❖ RISERVATEZZA

Le operatrici e le volontarie del centro, adeguatamente formate, operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, in base a quanto previsto dal D. L. 196/03.

Al primo colloquio viene sempre fatta firmare una scheda per il consenso al trattamento dei dati personali ad uso interno del Centro. Nessuna decisione viene presa senza prima aver informato ed ottenuto il consenso sottoscritto dell'utente e ciò lungo tutto il percorso presso il Centro.

❖ GRATUITA'

Tutti i servizi, riguardanti sia il Centro che la casa rifugio di primo livello e la casa di accoglienza di secondo livello sono completamente gratuiti.

❖ ACCESSIBILITA'

L'accesso al Servizio avviene su base telefonica, contattando il numero diretto della segreteria del Centro, o chiamando il numero di pubblica utilità 1522. Il Centro è aperto la maggior parte dell'anno, senza periodi prolungati di ferie, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 17.00. Durante la chiusura del Centro il servizio è garantito telefonicamente tramite il trasferimento di chiamata sul cellulare degli operatori.

❖ EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le attività vengono svolte in conformità ai parametri stabiliti a livello regionale, nazionale ed europeo, prestando attenzione a verificare in modo costante la qualità del servizio.

Forte attenzione è posta alla valorizzazione delle risorse personali e professionali delle operatrici, il cui lavoro è orientato alla tutela e al sostegno delle donne e ai loro figli/e, tramite l'attivazione di tutte le risorse proprie, ma anche di quelle presenti a livello territoriale, con l'obiettivo di tessere una rete tra i servizi e le associazioni presenti.

❖ PROMOZIONE

Gli interventi d'aiuto rivolti alle vittime di violenza hanno l'obiettivo di promuovere il recupero delle risorse psico-fisiche spesso minate dalla violenza subita, così da supportare la donna lungo il percorso verso l'autonomia. La donna riuscirà ad assumere consapevolezza della situazione in cui si trova e delle conseguenze della violenza subita.

Le attività svolte dal centro

Ascolto telefonico	
Descrizione	<p>Ascolto telefonico garantito 24 ore su 24 da operatori qualificati (psicologa o assistente sociale), sia su linea diretta urbana che su chiamata trasferita da parte del numero nazionale di emergenza 1522.</p> <p>Ad ogni utente, valutata la reale necessità della richiesta fatta, vengono date le prime indicazioni operative (recarsi al locale pronto soccorso in caso di lesioni e contattare le forze dell'ordine), e poi viene fissato un appuntamento presso il centro antiviolenza nel più breve tempo possibile; in base anche all'urgenza rilevata gli operatori ricevono la richiedente anche nella stessa giornata.</p>
Colloqui di sostegno psicologico e/o accompagnamento nei gruppi di mutuo aiuto	
Descrizione	<p>La psicologa che sarà incaricata della presa in carico psicologica incontrerà la vittima settimanalmente o quindicinalmente, a seconda dei bisogni e del contratto terapeutico concordato con la vittima. Un altro specialista condurrà i gruppi di mutuo aiuto fra donne, a cui vengono invitate a partecipare le utenti e le persone da loro indicate ed afferenti alla rete di protezione attivata, al fine di permettere alle donne di condividere i propri vissuti di sofferenza così come i propri percorsi di cambiamento per superare i vissuti distruttivi e in taluni casi invalidanti fondanti la relazione con i maltrattante, per ritrovare quella forza psicologica anche attraverso l'instaurarsi di relazioni, seppur informali, di sostegno alla persona.</p> <p>Ai gruppi di auto mutuo aiuto partecipano anche le donne che hanno portato a termine il percorso di sostegno e che sono una risorsa per le vittime attuali</p>
Metodologia	<p>Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha durata di un'ora. Le operatrici di accoglienza hanno una formazione universitaria e hanno accesso a percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere.</p>

	Per la donna che deve portare i figli con sé durante i colloqui il centro mette a disposizione uno spazio ludico ricreativo dove i bambini, in una stanza attigua a dove si trova la madre, possono intrattenersi con l'educatrice del centro.
Standard	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attesa massima colloqui: 7 giorni ▪ numero medio colloqui per donna: 10/15 ▪ servizio gratuito ▪ lavoro di équipe e supervisione
Consulenza legale	
Descrizione	<p>Presso la sede del centro è possibile avere consulenza con un legale donna civilista e/o penalista, dopo il colloquio di prima accoglienza.</p> <p>Le informazioni legali permetteranno ad ogni donna di acquisire maggiore consapevolezza sia dei propri diritti sia delle possibili azioni da intraprendere in tutela sua e dei figli.</p> <p>Il servizio legale è posto in essere da un'avvocata esperta in diritto di famiglia e violenza di genere.</p>
Orientamento e affiancamento a servizi pubblici o privati	
Descrizione	Dopo il primo colloquio, all'analisi del caso, l'équipe valuta l'opportunità di inviare l'utente, con il suo consenso, anche ai servizi specialistici territoriali, contattando direttamente i predetti ed accompagnando l'utente per la presa in carico (ad esempio il centro di salute mentale, il servizio tutela minori, il servizio sociale comunale o il servizio per le dipendenze).
Raccolta e analisi dei dati relativi all'accoglienza e ospitalità	
Descrizione	<p>L'analisi dei dati raccolti nella scheda di registrazione al primo colloquio consente l'avvio di una ricerca sul fenomeno della violenza e lo stalking nel territorio, da comparare con i dati regionali e nazionali.</p> <p>La raccolta dati garantisce alle donne l'anonimato e la riservatezza.</p>
Formazione e aggiornamento delle operatrici e degli operatori	
Descrizione	Gli operatori oltre ad avere specifica laurea in psicologia, con specializzazione in psicoterapia, scienze del servizio sociale,

	<p>scienze della formazione e dell'educazione, si aggiornano puntualmente partecipando a convegni, giornate di studio e formazione promosse da altri enti sia pubblici che privati.</p> <p>A loro volta formano il personale volontario, che collabora all'interno del Centro, gli addetti alle Forze dell'Ordine e gli operatori che operano negli ambiti sociale e sanitario.</p>
<p>Iniziative culturali di prevenzione, pubblicizzazione e sensibilizzazione</p>	
<p>Descrizione</p>	<p>Il Centro Antiviolenza ed Antistalking "la Magnolia" cura ed aggiorna costantemente il sito web della Fondazione quale strumento di comunicazione e informazione sulla prevenzione della violenza. Organizza corsi di formazione indirizzati agli operatori delle Forze dell'ordine nei quali si insegnano le tecniche di accoglimento delle donne vittime di violenza, dei minori vittime dirette o indirette di violenza.</p>
<p>Raccolta di documentazione sul fenomeno della violenza sulle donne</p>	
<p>Descrizione</p>	<p>Raccolta di articoli e documenti sia a mezzo web sia dai quotidiani che dai settimanali, ricerche nei siti della Regione Veneto e da altri Centri antiviolenza, in collaborazione con altre associazioni di donne del territorio.</p>

La Casa di pronta accoglienza e la Casa protetta di secondo livello “Angolo di paradiso”

A chi è rivolto	Donne maggiorenni con o senza figli, italiane e straniere.
Modalità d'accesso	<p>I servizi sociali degli Enti locali e della USSL inviano le donne (con e senza i loro figli minori) presso la casa rifugio “Angolo di paradiso” (inserita nei piani di zona della ULSS 10 come unica struttura del Veneto Orientale), dopo una valutazione e presa in carico da parte del Centro Antiviolenza “la Magnolia”.</p> <p>Il periodo di ospitalità che viene stabilito è pari a 4/6 mesi prorogabili, in particolari situazioni da concordare con la responsabile. Requisito fondamentale è la volontà esplicita della donna di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza e la disponibilità a convivere con altre donne e bambini, anche di culture diverse.</p>
Descrizione servizio	<p>La casa rifugio offre accoglienza e protezione alle donne vittime di violenza e con le figlie/figli minori nell’ambito di un programma personalizzato di recupero e di inclusione sociale, con figure professionali specializzate nel contrasto della violenza e dello stalking e che risponde alle esigenze delle predette 24 ore su 24, compresi i periodi festivi e nei week end.</p> <p>Le operatrici sostengono queste donne così da consentire il ripristino della loro autonoma individualità, nel pieno rispetto della riservatezza e dell’anonimato. Un’ulteriore servizio riguarda l’accompagnamento delle donne vittime, qualora il caso lo richieda, presso gli uffici delle Forze dell’Ordine e/o delle Procure della Repubblica nel percorso di denuncia penale della violenza subita, nonché agli eventuali impegni “giudiziari”.</p> <p>Viene garantita la segretezza dell’ubicazione così da garantire la sicurezza delle ospiti.</p>
Standard	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vitto e buoni spesa sono garantiti settimanalmente ▪ Indirizzo segreto ▪ In grado di ospitare 2 donne e 4/6 bambini ▪ Lavoro di équipe e supervisione ▪ Servizio gratuito

<p>Metodologia</p>	<p>La struttura può ospitare sino a due donne con relativi figli negli spazi adibiti alla socializzazione, spazi comuni, e alla vita privata che consta di uno spazio privato con servizio igienico anch'esso riservato.</p> <p>Presso la Casa rifugio le ospiti vengono seguite dagli stessi operatori professionali del Centro, possono seguire corsi di autodifesa gratuiti e vengono sostenute anche da gruppi di "auto aiuto" di donne con il progetto "cucire per ricucire".</p> <p>L'équipe di lavoro del Servizio Casa rifugio è costituita da operatrici professioniste in possesso dei requisiti previsti sia dalle normative regionali che nazionali in tema di acquisizione dei titoli di studio e sono coordinate da una responsabile e, quando possibile, fanno parte del gruppo anche volontarie e tirocinanti.</p>
<p>Privacy</p>	<p>Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.</p>

Figure professionali coinvolte

I servizi vengono realizzati grazie alla presenza di un'équipe multidisciplinare formata da una pluralità di professionisti adeguatamente formati, con competenze specifiche nel campo della violenza, della relazione d'aiuto e dell'assistenza dei minori.

All'interno operano le seguenti figure professionali:

- ✓ n.1 psicologa
- ✓ n.1 assistente sociale
- ✓ n.1 avvocato
- ✓ n. 1 medico
- ✓ n.1 educatrice

Protocolli operativi

Tra la Fondazione e il Comune di San Donà di Piave è attiva una convenzione di partenariato, in virtù della quale la Fondazione si impegna ad operare nel territorio, con il suo Centro Antiviolenza e le due case rifugio, al fine di tutelare donne vittime di violenza, anche con figli minori, con personale qualificato e con le modalità contenute in questa Carta dei Servizi.

Dal 2014 la Fondazione Eugenio Ferrioli e Luciana Bo, è partner e firmataria del Protocollo d'Intesa per contrastare il fenomeno della violenza contro le donne in collaborazione con il Comune di S. Donà di Piave, le Forze dell'Ordine, la Commissione Pari Opportunità e l'ULLS 10 Veneto Orientale.

A seguito del riconoscimento da parte della Regione Veneto dei Centri Antiviolenza di cui l'art.7, primo comma L.R. n. 5/2013 e del DGR n.1254/2013, è stata mappata la casa protetta di secondo livello "Angolo di paradiso".