CARTA DEI SERVIZI

L'importanza della Carta dei Servizi

30027 San Donà di Piave • VE• Via Cà Boldù 120 • Tel. 0421 596104 •segreteria@fondazioneferriolibo.it• Codice Fiscale 93033830279
C/C UniCreditBancaIban IT 22 T 02008 02003 000041316113

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

In questo modo viene garantita un'informazione chiara e trasparente sui servizi offerti, sulle risorse e sulle opportunità messe a disposizione delle donne, della collettività e del territorio in cui il Centro opera.

La logica alla base degli interventi realizzati dal Centro è orientata non solo al sostegno delle donne che vivono situazioni di violenza, ma anche alla prevenzione e alla realizzazione di attività innovative e sperimentali, finalizzate a contrastare le cause culturali, sociali e relazionali alla base della violenza nelle sue molteplici forme.

CENTRO ANTIVIOLENZA ED ANTISTALKING "LA MAGNOLIA"

Il Centro Antiviolenza ed Antistalking "La Magnolia"

30027 San Donà di Piave • VE• Via Cà Boldù 120 • Tel. 0421 596104 •segreteria@fondazioneferriolibo.it• Codice Fiscale 93033830279
C/C UniCreditBancaIban IT 22 T 02008 02003 000041316113

La rilevanza statistica e la complessità del fenomeno della violenza contro le donne, con particolare riferimento alla violenza domestica e intrafamiliare, hanno evidenziato la necessità di garantire nel territorio del Veneto Orientale un servizio specialistico dedicato all'ascolto, all'accoglienza e al sostegno delle donne che vivono situazioni di violenza, maltrattamento, abuso o comportamenti persecutori.

Da tale esigenza nasce il Centro Antiviolenza ed Antistalking "La Magnolia", quale spazio specialistico di ascolto, accoglienza e accompagnamento, finalizzato a offrire alle donne un punto di riferimento qualificato e sicuro nel quale poter trovare sostegno e informazioni utili per affrontare la situazione di violenza e intraprendere, secondo i propri tempi e le proprie scelte, un percorso di tutela e di fuoriuscita dalla violenza.

Il Centro Antiviolenza ed Antistalking "La Magnolia", ubicato a San Donà di Piave (VE), in via Cà Boldù n. 120, si rivolge alle donne che si trovano a vivere o che hanno vissuto situazioni di violenza fisica, sessuale, psicologica ed economica, nonché stalking, minacce, intimidazioni, controllo, maltrattamenti e altri comportamenti persecutori o lesivi della libertà e dell'autodeterminazione.Il Centro offre un supporto integrato di carattere sociale, psicologico e legale, orientato alla tutela della donna e alla promozione della sua autonomia. Gli interventi vengono definiti sulla base delle specifiche esigenze della persona e sono finalizzati, ove necessario, alla valutazione della situazione di rischio, alla definizione di strategie di protezione e alla costruzione di un percorso personalizzato di sostegno e di fuoriuscita dalla violenza.
L'attività del Centro si colloca nel quadro normativo nazionale e regionale in materia di prevenzione e contrasto della violenza contro le donne e, in particolare, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 15 ottobre 2013, n. 119, di conversione del Decreto-Legge 14 agosto 2013, n. 93, dalla Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, adottata a Istanbul l'11 maggio 2011 e ratificata dall'Italia con Legge 27 giugno 2013, n. 77, nonché dalla Legge Regionale del Veneto 23 aprile 2013, n. 5, "Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne", come successivamente modificata, in particolare, dalla Legge Regionale 21 giugno 2018, n. 22.La normativa regionale riconosce i Centri Antiviolenza quali strutture di sostegno rivolte alle donne vittime di violenza o esposte alla minaccia di ogni forma di violenza di genere e ne individua caratteristiche e principi di funzionamento, ponendo particolare attenzione alla sicurezza, alla riservatezza, all'anonimato, alla non discriminazione e alla metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne.Il quadro regionale deve essere letto in raccordo con la normativa e gli strumenti nazionali di attuazione, tra cui l'Intesa tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali, Rep. Atti n. 146/CU del 14 settembre 2022, relativa ai requisiti minimi dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio, che ha aggiornato e sostituito la precedente Intesa del 27 novembre 2014. L'Intesa è stata successivamente integrata dall'Intesa Rep. Atti n. 15/CU del 25 gennaio 2024, relativamente al periodo transitorio per l'adeguamento ai requisiti organizzativi.

Il CeAV "La Magnolia" garantisce gratuitamente attività di informazione, ascolto, sensibilizzazione, prevenzione, tutela, sostegno e accoglienza, rivolte alle donne vittime di violenza o che si trovano esposte al rischio di subirla. L'accesso ai servizi è garantito nel rispetto della normativa vigente e dei principi di **riservatezza, anonimato, accoglienza e non discriminazione**, senza alcuna distinzione in ragione dell'età, dell'etnia, dell'origine o provenienza, della cittadinanza, della religione, dell'orientamento sessuale, dello stato civile, della condizione sociale ed economica, del livello di istruzione, delle abilità o di qualsiasi altra condizione personale.Particolare attenzione viene riservata alle situazioni nelle quali siano presenti figlie e figli minori, considerando gli effetti che la violenza può produrre anche sui minori che ne siano direttamente coinvolti o che vi siano esposti, anche attraverso la cosiddetta violenza assistita. Gli interventi vengono pertanto orientati, ove necessario, alla tutela della donna e dei suoi figli e delle sue figlie, favorendo il raccordo con i servizi e le professionalità competenti.

Il CeAV sostiene percorsi personalizzati di fuoriuscita dalla violenza, utilizzando una metodologia di accoglienza fondata sulla relazione tra donne e sul riconoscimento della donna quale protagonista del proprio percorso. L'intervento si basa sull'ascolto, sull'assenza di giudizio e sulla valorizzazione delle risorse personali, nel rispetto dei tempi, delle scelte e della capacità di autodeterminazione di ciascuna.Parallelamente alle attività di accoglienza e sostegno, il CeAV realizza interventi di prevenzione e sensibilizzazione rivolti al territorio, contribuendo alla diffusione della conoscenza del fenomeno della violenza contro le donne e alla promozione di una cultura fondata sul rispetto, sulla libertà, sulla parità e sull'autodeterminazione.Il Centro contribuisce inoltre alla formazione e all'aggiornamento delle operatrici e degli operatori dei servizi generali e territoriali, favorendo lo sviluppo di competenze specifiche sul riconoscimento della violenza, sull'accoglienza delle donne e sull'orientamento verso i servizi specialistici.
Il CeAV partecipa, infine, alla costruzione, al consolidamento e al potenziamento della rete territoriale antiviolenza, collaborando con gli enti locali, i servizi sociali e sociosanitari, le strutture sanitarie, le Forze dell'Ordine, la Magistratura, le istituzioni e gli altri soggetti pubblici e privati coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza.
La collaborazione e il raccordo tra i diversi soggetti della rete costituiscono un elemento fondamentale per garantire risposte integrate e coordinate, adeguate alla complessità delle situazioni affrontate e orientate alla tutela della sicurezza, della dignità, della libertà e dell'autonomia delle donne.

La mission

Il 16 maggio 2008, per volontà della Sig.ra Luciana Bo, in memoria del marito Eugenio Ferrioli, è stata costituita la Fondazione di pubblica utilità e senza finalità di lucro, operante nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria nel territorio del Veneto Orientale.

Nell'atto costitutivo della Fondazione viene individuata, tra le finalità, quella relativa alla:

"tutela della famiglia, dei fanciulli oggetto di violenze ed abusi e degli altri soggetti deboli vittime di maltrattamenti e stalking".

In coerenza con tale missione, la Fondazione ha sede nel Comune di San Donà di Piave e opera, attraverso il proprio Centro Antiviolenza ed Antistalking "La Magnolia", nell'accoglienza, nell'ascolto, nell'orientamento, nel sostegno e nella protezione delle donne vittime di maltrattamenti, violenze, abusi e stalking, nonché dei loro figli e delle loro figlie, quando direttamente coinvolti o esposti alla violenza.

La missione della Fondazione e del Centro si fonda sulla volontà di offrire alle donne uno spazio qualificato nel quale possano sentirsi accolte e sostenute, nel rispetto della loro dignità, della riservatezza e dell'autodeterminazione, accompagnandole nella costruzione di percorsi individualizzati finalizzati alla tutela, alla sicurezza e al progressivo recupero della propria autonomia.

La Fondazione Ferrioli Bo ONLUS:

- è autorizzata ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera A), del D.Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460, secondo il regime giuridico applicabile alla Fondazione e in relazione alla normativa vigente all'epoca del riconoscimento, ed è riconosciuta dalla Regione del Veneto quale soggetto avente personalità giuridica di diritto privato, al n. 455 del relativo registro;
- il Centro Antiviolenza ed Antistalking "La Magnolia" è collegato alla rete nazionale del 1522 – Numero Antiviolenza e Stalking, servizio pubblico promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri; la presenza del Centro nella rete 1522 è documentata sin dal 5 luglio 2010.
- il Centro Antiviolenza "La Magnolia" opera nell'ambito della rete regionale dei servizi di sostegno alle donne vittime di violenza e secondo i requisiti previsti dalla Legge Regionale del Veneto n. 5/2013 e successive modificazioni, nonché dalla normativa nazionale e dagli strumenti di attuazione vigenti. La disciplina regionale prevede, infatti, che i Centri Antiviolenza rispondano ai requisiti sanciti dalla normativa nazionale e dai relativi strumenti di attuazione.
- il Centro Antiviolenza "La Magnolia" è inserito nella programmazione territoriale dei servizi sociali e sociosanitari del Veneto Orientale, nell'ambito dei relativi strumenti di programmazione e della rete territoriale di contrasto alla violenza.

Principi fondamentali del servizio

❖ UGUAGLIANZA

Il servizio garantisce a tutte le donne accolte e, ove coinvolti, ai loro figli e alle loro figlie, parità di trattamento, pari dignità e pari opportunità di accesso agli interventi, senza discriminazioni legate a nazionalità, origine, etnia, religione, orientamento sessuale, identità personale, stato civile, condizione sociale ed economica, livello di

istruzione, abilità o qualsiasi altra condizione personale.Tale principio è coerente con quanto previsto dalla L.R. Veneto n. 5/2013, che individua nei Centri Antiviolenza strutture destinate alle donne vittime di violenza indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, stato civile, credo politico e condizione economica.

- RISERVATEZZA

Le operatrici e le volontarie del Centro, adeguatamente formate in materia di violenza contro le donne, operano nel pieno rispetto della riservatezza, dell'anonimato e della tutela dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato e integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, nonché delle ulteriori disposizioni applicabili. Al primo colloquio vengono fornite alla donna le necessarie informazioni in merito al trattamento dei dati personali e vengono acquisite, quando richieste dalla normativa e in relazione alle specifiche attività, le necessarie autorizzazioni e consensi.Nel corso del percorso di accoglienza, ogni intervento viene condiviso con la donna nel rispetto della sua autodeterminazione. Le informazioni vengono comunicate a soggetti esterni al Centro esclusivamente secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle condizioni applicabili al caso concreto.

- GRATUITA'

I servizi offerti dal Centro Antiviolenza sono gratuiti per le donne accolte, secondo quanto previsto dalla normativa regionale.La gratuità costituisce un elemento fondamentale per garantire che le condizioni economiche non rappresentino un ostacolo all'accesso alle misure di tutela, sostegno e accompagnamento.

- ACCESSIBILITA'

Il Centro è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00.
L'accesso al servizio avviene prevalentemente tramite un primo contatto telefonico, contattando il numero diretto della segreteria del Centro oppure il 1522 – Numero Antiviolenza e Stalking, servizio pubblico nazionale di informazione e orientamento.

Durante i giorni festivi e negli orari di chiusura del Centro, la reperibilità telefonica è garantita 24 ore su 24, attraverso il trasferimento di chiamata a un numero dedicato, collegato al 1522 e ai servizi essenziali della rete territoriale, quali Pronto Soccorso e Forze dell'Ordine. In presenza di situazioni di emergenza o di pericolo immediato, vengono attivati i necessari collegamenti con i servizi competenti, secondo le modalità organizzative del Centro e nel rispetto delle rispettive competenze istituzionali.

La sicurezza delle donne accolte, delle loro figlie e dei loro figli e delle operatrici costituisce una priorità. In coerenza con la normativa regionale, gli spazi destinati al Centro Antiviolenza sono protetti e dedicati all'accoglienza delle donne vittime di violenza.Per ragioni di sicurezza, non è consentito in alcun caso l'accesso ai locali del Centro agli autori della violenza e/o dei maltrattamenti, né a persone che possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle donne accolte, dei minori o delle operatrici.

❖ EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le attività del Centro vengono svolte nel rispetto della normativa nazionale, regionale e degli strumenti internazionali applicabili alla prevenzione e al contrasto della violenza contro le donne, nonché dei requisiti previsti per i Centri Antiviolenza dalla normativa vigente.Particolare attenzione viene dedicata al monitoraggio della qualità degli interventi, all'adeguatezza delle modalità operative e alla formazione continua delle operatrici, al fine di garantire risposte competenti, appropriate, integrate e coerenti con l'evoluzione del fenomeno della violenza e dei bisogni delle donne accolte.

L'attività è orientata alla tutela e al sostegno delle donne e dei loro figli e delle loro figlie, attraverso l'attivazione delle risorse interne al Centro e, ove necessario, delle risorse presenti sul territorio, con particolare rilevanza al lavoro di rete, realizzato attraverso il raccordo con i servizi sociali e sociosanitari, le strutture sanitarie, le Forze dell'Ordine, la Magistratura, gli enti locali, le istituzioni e gli altri soggetti pubblici e privati coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza.

❖ PROMOZIONE

Gli interventi di sostegno rivolti alle donne in situazione di violenza sono finalizzati a favorire il recupero e la valorizzazione delle risorse personali, psicologiche, relazionali e sociali che possono essere state compromesse dall'esperienza di violenza. Attraverso un percorso di accoglienza e accompagnamento personalizzato, il Centro sostiene la donna nell'acquisizione di una maggiore consapevolezza della situazione vissuta e delle dinamiche della violenza, nella definizione delle proprie priorità e nell'individuazione delle strategie più adeguate ai propri bisogni e alle proprie condizioni.Il percorso è orientato a promuovere autodeterminazione, sicurezza e autonomia, sostenendo la donna nel recupero della libertà di scelta e nella possibilità di riprendere in mano il proprio progetto di vita, anche attraverso la ricostruzione della propria identità e delle reti relazionali e sociali, nonché l'individuazione delle condizioni necessarie per una vita autonoma e dignitosa, libera dalla violenza. Particolare attenzione è rivolta, ove presenti, ai bisogni e al benessere dei figli e delle figlie.

LE ATTIVITÀ SVOLTE DAL CENTRO

❖ ASCOLTO TELEFONICO E PRIMO COLLOQUIO

Il Centro garantisce un servizio di ascolto attraverso un numero telefonico dedicato, attivo tutti i giorni, compresi i festivi, 24 ore su 24, collegato al numero nazionale antiviolenza e antistalking **1522**, nonché ai servizi essenziali della rete territoriale, quali Pronto Soccorso e Forze dell'Ordine. L'ascolto è assicurato da operatrici adeguatamente formate sulle tematiche della violenza maschile contro le donne, sulla valutazione del rischio, sulle modalità di accoglienza e accompagnamento, sul funzionamento della rete territoriale. Nel corso del primo contatto viene effettuata una prima valutazione della situazione rappresentata dalla donna, delle eventuali condizioni di rischio e dei bisogni espressi. In presenza di situazioni di emergenza sanitaria o di pericolo imminente, vengono fornite le necessarie indicazioni per l'attivazione dei servizi competenti, nel rispetto delle procedure previste dalla normativa e dei protocolli territoriali.

A seguito del primo ascolto viene concordato, nel più breve tempo possibile, un primo colloquio, che può essere svolto telefonicamente, online e/o in presenza, secondo le esigenze della donna e le modalità organizzative del Centro. In relazione all'urgenza e alla valutazione del rischio, il colloquio può essere organizzato anche nella medesima giornata.
Il primo colloquio costituisce un momento fondamentale di accoglienza e di informazione. Alla donna vengono fornite le prime informazioni utili in merito ai propri diritti, alle possibilità di protezione e sostegno e alle risorse disponibili sul territorio.Il Centro, insieme alla donna e nel rispetto dei suoi tempi, della sua volontà e della sua autodeterminazione, procede alla definizione di un percorso personalizzato di protezione e sostegno**,** che può comprendere interventi di natura psicologica, sociale, legale, e di sicurezza, nonché il raccordo con altri servizi della rete.

Metodologia

Il colloquio si svolge in un ambiente riservato e idoneo a garantire la tutela della privacy e della dignità della donna. L'accoglienza è realizzata attraverso una metodologia non giudicante, basata sulla relazione tra donne e finalizzata a sostenere la donna nel riconoscimento della violenza subita, nella valutazione dei rischi e nella progressiva costruzione di un percorso di fuoriuscita dalla violenza. Il Centro non utilizza strumenti di mediazione familiare o di conciliazione tra la donna e l'autore della violenza, in coerenza con quanto previsto dall'art. 48 della Convenzione di Istanbul e dall'Intesa nazionale sui requisiti minimi dei Centri Antiviolenza.

Qualora la donna si presenti al colloquio accompagnata da figlie/i minori, il Centro, ove previsto dalla propria organizzazione, mette a disposizione uno spazio adeguato alle loro

esigenze, garantendo contemporaneamente la riservatezza e la qualità dell'accoglienza della madre.

Standard del servizio

- Ascolto telefonico: tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24;
- Accesso in presenza: secondo gli orari di apertura del Centro e comunque nel rispetto dei requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente;
- Modalità di accesso: telefonica, online e in presenza;
- Servizio: gratuito;
- Percorso: personalizzato e concordato con la donna;
- Valutazione del rischio: effettuata mediante gli strumenti disponibili a livello nazionale;
- Lavoro di équipe e supervisione: garantiti secondo l'organizzazione del Centro.

❖ COLLOQUI DI SOSTEGNO PSICOLOGICO E/O ACCOMPAGNAMENTO AI GRUPPI DI AUTO-MUTUO AIUTO

Il Centro offre percorsi di sostegno psicologico individuale finalizzati ad accompagnare la donna nell'elaborazione dell'esperienza di violenza, nel riconoscimento delle conseguenze psicologiche e relazionali dell'esperienza subita e nel rafforzamento delle proprie risorse personali, relazionali e decisionali. Gli interventi sono definiti sulla base dei bisogni della donna e all'interno del percorso personalizzato di protezione e sostegno concordato con lei. La frequenza degli incontri viene stabilita in relazione alle esigenze individuali e alla progettualità condivisa con la professionista di riferimento.

Il supporto psicologico può essere realizzato anche attraverso percorsi di gruppo e gruppi di auto-mutuo aiuto, finalizzati a favorire la condivisione dell'esperienza, il riconoscimento delle risorse personali, il rafforzamento dell'autonomia e la costruzione di relazioni di sostegno tra donne. La partecipazione ai gruppi avviene nel rispetto della volontarietà, della riservatezza e delle regole condivise dal gruppo.

Le donne che hanno concluso il proprio percorso presso il Centro possono, ove previsto e ritenuto opportuno, continuare a partecipare alle attività di gruppo, rappresentando una possibile risorsa di esperienza e sostegno per le altre partecipanti, sempre nel rispetto della metodologia e della riservatezza.

Metodologia

I colloqui individuali si svolgono in ambienti riservati, idonei a garantire la tutela della privacy e della dignità della donna. Le professioniste e le operatrici coinvolte nelle attività rivolte direttamente alle donne possiedono una formazione specifica sulla violenza di genere e operano secondo un approccio fondato sulla relazione tra donne, sull'ascolto non giudicante, sulla valutazione del rischio e sul rispetto dell'autodeterminazione.

Standard del servizio

- Servizio gratuito;
- Percorsi individuali e/o di gruppo**,** secondo la valutazione dei bisogni;
- Progetto personalizzato, condiviso con la donna;
- Lavoro d'équipe;
- Formazione permanente e supervisione delle operatrici e delle figure professionali.

❖ CONSULENZA LEGALE

Presso il Centro è possibile accedere a colloqui di informazione e orientamento legale, successivamente al primo colloquio di accoglienza e nell'ambito del percorso personalizzato concordato con la donna.
La consulenza è finalizzata a consentire alla donna di acquisire una maggiore consapevolezza dei propri diritti e delle possibili forme di tutela, sia in ambito civile sia penale, nonché, ove necessario, in materia di lavoro, immigrazione, tutela dei figli e accesso al gratuito patrocinio.

Le informazioni vengono fornite in modo chiaro e comprensibile, affinché la donna possa assumere decisioni consapevoli rispetto alla propria situazione, nel rispetto dei propri tempi e della propria autodeterminazione.

Il servizio è assicurato da avvocate iscritte all'Ordine professionale e con specifica esperienza e formazione nelle materie connesse alla violenza di genere, al diritto di famiglia e alla tutela delle donne vittime di violenza.

❖ ORIENTAMENTO E AFFIANCAMENTO AI SERVIZI PUBBLICI O PRIVATI

Nell'ambito del percorso personalizzato, l'équipe del Centro valuta con la donna, in relazione ai bisogni rilevati e alle condizioni di sicurezza, l'opportunità di attivare il raccordo con i servizi pubblici e privati del territorio.

Con il consenso della donna, possono essere coinvolti, in relazione alle specifiche necessità, i servizi sociali e sanitari, i servizi per la tutela dei minori e il sostegno alla genitorialità, i Centri per l'Impiego e i servizi per l'inclusione lavorativa e abitativa, le strutture ospedaliere e i Pronto Soccorso, le Forze dell'Ordine, altre Case rifugio e Centri Antiviolenza del territorio.

Il raccordo con i servizi avviene nel rispetto della volontà della donna, della riservatezza e dell'autodeterminazione, salvo gli specifici obblighi previsti dalla legge.

L'accompagnamento può comprendere anche il supporto nell'accesso ai servizi e nella costruzione di un progetto integrato finalizzato alla protezione, alla fuoriuscita dalla violenza e al raggiungimento dell'autonomia personale, sociale, lavorativa, economica e abitativa.

❖ LAVORO DI RETE

Il Centro partecipa attivamente alle reti territoriali interistituzionali antiviolenza, in collaborazione con gli enti pubblici, i servizi sanitari e sociali, le Forze dell'Ordine, l'autorità giudiziaria, le Case rifugio e gli altri soggetti pubblici e privati coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza contro le donne. Il lavoro di rete costituisce una componente essenziale dell'intervento del Centro e ha la finalità di garantire una risposta integrata ai bisogni delle donne e delle/dei loro figlie/i minori, favorendo protezione, assistenza, sostegno sociale e sanitario e percorsi di autonomia.

Il Centro contribuisce, nell'ambito delle reti territoriali, alla costruzione e al rafforzamento di percorsi finalizzati a favorire:

- la protezione e la sicurezza della donna e delle/dei figlie/i;
- l'accesso ai servizi sanitari, sociali e psicologici;
- l'autonomia economica e lavorativa;
- l'orientamento e l'inclusione lavorativa;
- l'autonomia abitativa;
- l'accesso alla consulenza e alla tutela legale;
- il raccordo con le Case rifugio e con gli altri Centri Antiviolenza.

Il Centro promuove inoltre iniziative di sensibilizzazione e conoscenza sul fenomeno della violenza maschile contro le donne, anche attraverso attività rivolte alle scuole e alla comunità locale.
Contribuisce alla formazione delle operatrici e degli operatori dei servizi che, a vario titolo, entrano in contatto con donne in situazione di violenza, con particolare attenzione alla prevenzione della vittimizzazione secondaria.
Il Centro assicura il collegamento con le Case rifugio, con gli altri Centri Antiviolenza presenti sul territorio e con gli ulteriori nodi della rete locale, secondo quanto previsto dagli accordi e dai protocolli territoriali.

RACCOLTA E ANALISI DEI DATI RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA

Descrizione

Il Centro svolge attività di raccolta e analisi dei dati relativi alle donne accolte e ai percorsi attivati, nel rispetto della riservatezza, dell'anonimato e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

La raccolta delle informazioni consente di contribuire alla conoscenza del fenomeno della violenza contro le donne sul territorio e alla realizzazione di attività di monitoraggio, osservazione e ricerca a livello territoriale e regionale.

I dati possono essere raccolti e trasmessi secondo le modalità, gli strumenti e le indicazioni previste dalle competenti istituzioni, dal Dipartimento per le Pari Opportunità, dall'ISTAT e dalla Regione del Veneto.

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, del **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e del **D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018**, nonché delle specifiche disposizioni applicabili ai Centri Antiviolenza.

La tutela della riservatezza costituisce elemento essenziale dell'attività del Centro.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE OPERATRICI E DEI PROFESSIONISTI

Descrizione

Il Centro garantisce che le operatrici e le figure professionali coinvolte nelle attività siano adeguatamente formate e possiedano competenze specifiche in materia di violenza maschile contro le donne, violenza di genere, valutazione del rischio, conseguenze della violenza, metodologia dell'accoglienza e lavoro di rete.

Le operatrici impegnate nelle attività a diretto contatto con le donne sono formate secondo un approccio di genere e operano attraverso una metodologia basata sulla relazione tra donne, sull'ascolto non giudicante, sul rispetto dei diritti umani e dell'autodeterminazione.

La formazione comprende, in particolare, la conoscenza:

- delle caratteristiche e delle dinamiche della violenza maschile contro le donne;
- delle sue cause strutturali e delle sue conseguenze;
- degli strumenti di valutazione del rischio;
- delle condizioni di particolare vulnerabilità;
- delle conseguenze della violenza sulle/dei minori;
- della metodologia dell'accoglienza;
- del lavoro di rete;
- degli strumenti finalizzati all'autonomia economica, lavorativa e abitativa;
- della prevenzione della vittimizzazione secondaria.

In conformità ai requisiti nazionali, la formazione iniziale delle operatrici deve comprendere almeno **120 ore, di cui almeno 60 di affiancamento**, mentre è previsto un aggiornamento annuale di almeno **16 ore**, oltre alla supervisione professionale.

Il Centro promuove inoltre attività formative e informative rivolte agli operatori dei servizi territoriali e agli altri soggetti che entrano in contatto con **donne in situazione di violenza, comprese le Forze dell'Ordine, con l'obiettivo di favorire modalità di accoglienza appropriate e coordinate e di prevenire fenomeni di vittimizzazione secondaria.**

INIZIATIVE CULTURALI DI PREVENZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Descrizione

Il Centro Antiviolenza e Antistalking "La Magnolia" promuove iniziative finalizzate alla prevenzione e al contrasto della violenza maschile contro le donne e alla diffusione di una maggiore conoscenza del fenomeno nella comunità.

A tal fine, il Centro cura e aggiorna gli strumenti di comunicazione e informazione istituzionale della Fondazione, compresi gli strumenti digitali e il sito web, quali mezzi di divulgazione delle attività, dei servizi disponibili e delle informazioni utili per favorire l'accesso delle donne alla rete di sostegno.

Il Centro promuove iniziative territoriali di sensibilizzazione e conoscenza sul tema della violenza contro le donne, anche attraverso:

- incontri pubblici;
- iniziative culturali e informative;
- attività di prevenzione nelle scuole;
- campagne di sensibilizzazione;
- convegni e seminari;
- attività formative rivolte agli operatori dei servizi;
- iniziative rivolte alla cittadinanza.

Particolare attenzione è rivolta alla diffusione di una cultura fondata sul rispetto, sulla parità e sulla libertà delle donne, nonché alla prevenzione della violenza e della vittimizzazione secondaria.

Le attività di sensibilizzazione e formazione sono realizzate anche in collaborazione con le istituzioni, i servizi territoriali, le scuole, gli enti pubblici e privati e gli altri soggetti della rete antiviolenza.

RACCOLTA DI DOCUMENTAZIONE SUL FENOMENO DELLA VIOLENZA CONTRO LE DONNE

Descrizione

Il Centro cura la raccolta, l'organizzazione e l'aggiornamento di documentazione relativa al fenomeno della violenza contro le donne, alla violenza domestica, allo stalking e alle tematiche connesse alla prevenzione e al contrasto della violenza di genere.

La documentazione può comprendere pubblicazioni scientifiche, studi e ricerche, articoli di stampa, materiali istituzionali, documenti normativi, rapporti statistici e contributi provenienti da enti pubblici, istituzioni, università, organismi nazionali e regionali e dalla rete dei Centri Antiviolenza.

Particolare attenzione viene dedicata alla consultazione delle fonti istituzionali e scientifiche, tra cui quelle della **Regione del Veneto, del Dipartimento per le Pari Opportunità, dell'ISTAT, degli organismi nazionali e internazionali competenti** e dei Centri Antiviolenza.

La raccolta e la diffusione della documentazione hanno finalità informative, formative e di aggiornamento e contribuiscono alla conoscenza del fenomeno e al miglioramento continuo delle metodologie di intervento del Centro.

LA CASA RIFUGIO DI PRIMO LIVELLO "ANGOLO DI PARADISO"

A chi è rivolta

La Casa rifugio di primo livello "Angolo di Paradiso" è destinata a donne maggiorenni, con o senza figlie/i minori, italiane e straniere, che si trovano in una situazione di violenza e che necessitano di allontanarsi dalla propria abitazione o dal contesto abituale di vita per ragioni di sicurezza e protezione.

L'accoglienza è garantita indipendentemente dalla cittadinanza, dalla nazionalità, dall'origine, dalla condizione economica e sociale, dalla religione, dall'orientamento sessuale, dallo stato civile o da altre condizioni personali.

L'accesso alla Casa rifugio non è subordinato alla presentazione di una denuncia o di una querela nei confronti dell'autore della violenza.

L'inserimento in struttura viene valutato sulla base della situazione della donna, dei bisogni espressi e, in particolare, delle condizioni di sicurezza e del livello di rischio, nell'ambito del percorso personalizzato di protezione e sostegno definito con il Centro Antiviolenza.

La Casa garantisce accoglienza e protezione anche alle/ai figlie/i minori della donna, tenendo conto delle loro specifiche esigenze e delle eventuali situazioni di violenza assistita e/o diretta.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alla Casa rifugio avviene nell'ambito del percorso di accoglienza e presa in carico del Centro Antiviolenza "La Magnolia", che effettua una prima valutazione della situazione, dei bisogni della donna e delle condizioni di rischio e sicurezza.

L'inserimento può essere attivato anche attraverso il raccordo con i Servizi Sociali degli Enti locali, i servizi sociosanitari, le Forze dell'Ordine, i servizi sanitari e gli altri soggetti della rete territoriale antiviolenza, secondo le procedure e gli accordi vigenti.

La valutazione dell'inserimento tiene conto della situazione individuale e familiare della donna, delle eventuali esigenze delle/dei figlie/i minori e della compatibilità con le caratteristiche e la disponibilità della struttura.

L'accoglienza viene concordata con la donna e si inserisce all'interno di un progetto personalizzato di protezione e sostegno, costruito nel rispetto dei suoi tempi, della sua volontà e della sua autodeterminazione.

La durata dell'ospitalità è definita in relazione alle condizioni di rischio, ai bisogni della donna e delle/dei minori e agli obiettivi del progetto personalizzato. La permanenza può essere prorogata qualora permangano condizioni di rischio o particolari esigenze connesse al percorso di protezione e di autonomia.

La convivenza all'interno della struttura richiede il rispetto delle regole di sicurezza, riservatezza e civile convivenza, definite nel regolamento della Casa.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Casa rifugio di primo livello "Angolo di Paradiso" offre accoglienza, protezione e ospitalità temporanea gratuita alle donne che si trovano in situazioni di violenza e che necessitano di una soluzione abitativa protetta.

La struttura rappresenta uno spazio sicuro nel quale la donna può allontanarsi dalla situazione di violenza e, insieme alle operatrici, iniziare o proseguire un percorso finalizzato alla protezione, alla fuoriuscita dalla violenza e al progressivo recupero della propria autonomia.

L'accoglienza viene realizzata nell'ambito di un percorso personalizzato, costruito con la donna e, ove necessario, in collaborazione con il Centro Antiviolenza e con i servizi della rete territoriale.

La Casa garantisce, in relazione ai bisogni individuali:

- accoglienza e protezione;
- ospitalità temporanea;
- sostegno nella gestione della vita quotidiana;
- accompagnamento nel percorso di fuoriuscita dalla violenza;
- sostegno psicologico e sociale attraverso il raccordo con i servizi competenti;
- orientamento e consulenza legale;
- accompagnamento ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari;
- sostegno alla genitorialità;
- attenzione ai bisogni educativi, relazionali e di socializzazione delle/dei figlie/i minori;
- orientamento verso percorsi di autonomia economica e lavorativa;
- accompagnamento verso l'autonomia abitativa;
- raccordo con le Forze dell'Ordine e con l'autorità giudiziaria, ove necessario;

- collegamento con il Centro Antiviolenza “La Magnolia” e con gli altri soggetti della rete territoriale.

La Casa opera in stretta integrazione con il Centro Antiviolenza, garantendo continuità tra la fase di accoglienza, l’ospitalità protetta e il successivo percorso di autonomia.

Qualora la donna scelga di intraprendere un percorso giudiziario, le operatrici possono accompagnarla, ove necessario e secondo il progetto concordato, presso le Forze dell’Ordine, gli uffici giudiziari e gli altri servizi competenti.

L’eventuale presentazione di denuncia o querela costituisce una scelta della donna, che deve poter essere assunta sulla base di informazioni chiare e complete e nel rispetto della sua autodeterminazione, fatti salvi gli specifici obblighi previsti dalla legge.

L’ubicazione della Casa è mantenuta riservata e vengono adottate specifiche misure organizzative volte a garantire la sicurezza delle ospiti e delle/dei loro figlie/i minori.

STANDARD DEL SERVIZIO

La Casa rifugio garantisce:

- accoglienza e ospitalità gratuite;
- protezione e sicurezza delle donne e delle/dei minori accolti;
- ubicazione riservata;
- presenza di personale adeguatamente formato;
- lavoro d’équipe;
- supervisione professionale;
- raccordo con il Centro Antiviolenza;
- raccordo con i servizi della rete territoriale;
- attenzione specifica alle esigenze delle/dei figlie/i minori;
- sostegno alla genitorialità;
- accompagnamento verso l’autonomia personale, sociale, economica, lavorativa e abitativa.

La struttura garantisce inoltre, secondo le proprie modalità organizzative, il vitto e/o il supporto per le necessità quotidiane delle ospiti, secondo quanto previsto dal regolamento interno e dagli accordi gestionali.

Eventuali standard quantitativi relativi alla durata della permanenza, ai tempi di accesso o alle modalità di erogazione di specifiche prestazioni sono definiti dal Centro e dalla Casa nell'ambito della propria organizzazione e vengono monitorati periodicamente.

METODOLOGIA

La metodologia della Casa rifugio è fondata sulla centralità della donna, sulla relazione tra donne, sull'ascolto non giudicante, sulla tutela della sicurezza, sul rispetto dell'autodeterminazione e sulla valorizzazione delle risorse individuali.

L'accoglienza non è finalizzata esclusivamente alla protezione abitativa, ma si inserisce in un percorso complessivo di fuoriuscita dalla violenza e di recupero dell'autonomia.

Il progetto viene costruito insieme alla donna e può essere progressivamente aggiornato in relazione all'evoluzione della situazione, dei bisogni e delle condizioni di rischio.

Le operatrici accompagnano la donna nella:

- ricostruzione della propria storia e del vissuto di violenza;
- valutazione delle condizioni di sicurezza;
- individuazione delle risorse personali e territoriali;
- definizione degli obiettivi del percorso;
- costruzione di un progetto di autonomia;
- riattivazione delle reti sociali e relazionali;
- accesso ai servizi sanitari, sociali, psicologici e legali;
- ricerca di opportunità formative e lavorative;
- individuazione di soluzioni abitative adeguate alla conclusione dell'ospitalità.

La convivenza tra le ospiti viene accompagnata dalle operatrici nel rispetto delle differenze culturali, sociali e personali e delle specifiche esigenze di ciascuna donna e delle/dei minori.

Gli spazi della struttura sono organizzati in modo da garantire, per quanto possibile, sia la dimensione privata sia gli spazi comuni destinati alla vita quotidiana e alla socializzazione.

Particolare attenzione viene rivolta alle/ai minori accolti, attraverso interventi coerenti con la loro età e con i loro bisogni, in raccordo con i servizi competenti.

Eventuali attività integrative, quali laboratori, attività di socializzazione, corsi di autodifesa o gruppi di auto-mutuo aiuto, possono essere proposte nell'ambito delle attività della Fondazione e del Centro Antiviolenza.

PRIVACY, ANONIMATO E RISERVATEZZA

La Casa rifugio garantisce alle donne accolte e alle/ai loro figlie/i minori la tutela della riservatezza, dell'anonimato e dell'incolumità fisica e psichica, nel rispetto della normativa vigente.

L'ubicazione della struttura e le informazioni relative alle persone ospitate sono mantenute riservate e sono accessibili esclusivamente ai soggetti autorizzati secondo le procedure previste.

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, e delle ulteriori disposizioni applicabili.

La condivisione delle informazioni con i soggetti della rete territoriale avviene secondo quanto previsto dalla normativa, nell'ambito del progetto personalizzato e nel rispetto della riservatezza della donna, fatti salvi gli specifici obblighi di legge.

La tutela della riservatezza permane anche successivamente alla conclusione del percorso di ospitalità.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La Casa rifugio opera attraverso un'équipe multidisciplinare composta da operatrici e professioniste con specifiche competenze nell'ambito della violenza maschile contro le donne, dell'accoglienza, della relazione d'aiuto, della tutela dei minori e del lavoro di rete.

Le operatrici di accoglienza e le figure professionali coinvolte operano secondo una metodologia basata sulla relazione tra donne, sull'ascolto non giudicante, sulla valutazione del rischio, sul rispetto dell'autodeterminazione e sulla costruzione di percorsi personalizzati di protezione e autonomia.

In relazione alle esigenze dei singoli percorsi, possono essere coinvolte:

- psicologhe e psicoterapeute;
- assistenti sociali;
- educatrici professionali;
- avvocate con competenze in materia civile e penale;
- altre professioniste con competenze specifiche coerenti con i bisogni delle donne e delle/dei minori.

Le professioniste legali assicurano attività di informazione e orientamento in relazione ai diritti delle donne e agli strumenti di tutela disponibili, compreso, ove ne ricorrano i presupposti, il patrocinio a spese dello Stato.

La presenza di volontarie e tirocinanti può essere prevista nell'ambito delle attività della struttura, nel rispetto delle disposizioni organizzative e senza sostituire le funzioni delle operatrici professionali.

La Fondazione assicura alle operatrici una formazione iniziale e continua specifica sulla violenza di genere, secondo un approccio di genere, nonché attività di supervisione professionale e lavoro d'équipe.

La formazione viene realizzata in coerenza con i requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

LAVORO IN RETE E PROTOCOLLI OPERATIVI

La Casa rifugio "Angolo di Paradiso" opera all'interno della rete territoriale antiviolenza e in stretto raccordo con il Centro Antiviolenza "La Magnolia".

La Fondazione collabora con gli Enti locali, i servizi sociali e sociosanitari, le strutture sanitarie, le Forze dell'Ordine, l'autorità giudiziaria, le Case rifugio, gli altri Centri Antiviolenza e gli ulteriori soggetti coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza contro le donne.

Il lavoro di rete è finalizzato a garantire una risposta integrata e coordinata ai bisogni delle donne e delle/dei loro figlie/i minori e a favorire la continuità del percorso di protezione e autonomia.

Nell'ambito della rete territoriale vengono promossi interventi finalizzati a garantire:

- protezione e sicurezza;
- assistenza sociale e sanitaria;
- sostegno psicologico;
- consulenza e tutela legale;
- tutela delle/dei minori;
- sostegno alla genitorialità;
- autonomia economica e lavorativa;
- autonomia abitativa;
- inclusione sociale;
- continuità assistenziale anche dopo la conclusione dell'ospitalità.

La Fondazione opera inoltre nell'ambito delle convenzioni e degli accordi formalmente sottoscritti con gli Enti territoriali e partecipa, ove previsto, ai protocolli interistituzionali finalizzati alla prevenzione e al contrasto della violenza contro le donne.

INQUADRAMENTO NORMATIVO

La Casa rifugio "Angolo di Paradiso" opera nell'ambito del sistema nazionale e regionale di prevenzione e contrasto della violenza contro le donne.

I principali riferimenti normativi sono:

- Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica – Convenzione di Istanbul, adottata l'11 maggio 2011 e ratificata dall'Italia con Legge 27 giugno 2013, n. 77;
- D.L. 14 agosto 2013, n. 93, convertito, con modificazioni, dalla Legge 15 ottobre 2013, n. 119, recante disposizioni in materia di contrasto della violenza di genere;
- Legge regionale del Veneto 23 aprile 2013, n. 5, "Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne", e successive modificazioni;
- Legge regionale del Veneto 21 giugno 2018, n. 22, che ha modificato la disciplina regionale dei Centri Antiviolenza e delle strutture di accoglienza;
- Intesa tra Governo, Regioni, Province autonome ed Enti locali Rep. Atti n. 146/CU del 14 settembre 2022, concernente i requisiti minimi dei Centri Antiviolenza e delle Case rifugio;
- Intesa Rep. Atti n. 15/CU del 25 gennaio 2024, recante modifiche all'Intesa del 14 settembre 2022;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali.

La Casa rifugio garantisce inoltre il rispetto delle disposizioni regionali vigenti in materia di autorizzazione, accreditamento, requisiti strutturali, organizzativi e professionali.