CENTRO EDUCATIVO

ALLE RELAZIONI

AFFETTIVE

(C.E.R.A.)

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, avente come obiettivo quello di descrivere le attività svolte da uno specifico 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, promuovendo la conoscenza delle risorse e delle 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 all'attuazione di attività, innovative e sperimentali, che contrastino le cause della violenza, nelle sue molteplici forme, e che aiutino gli autori di tali violenze ad apprendere delle modalità comportamentali alternative, non violente, riducendo la possibilità di recidiva.

Cos'è il Centro Educativo alle Relazioni Affettive

La rilevanza statistica del fenomeno della violenza, unitamente alla carenza, nel territorio del Veneto Orientale, di un servizio dedicato agli uomini che agiscono violenza nelle più svariate forme e modalità, ha fatto emergere l'esigenza di dedicare un Centro per il recupero di tali soggetti, che fornisce assistenza attraverso l'erogazione di programmi d'intervento personalizzati al fine di modificare i modelli comportamentali violenti e a prevenire la recidiva.

Il Centro Educativo alle Relazioni Affettive, parte integrante delle attività della Fondazione Ferrioli Bo Onlus, nasce con l'obiettivo di promuovere percorsi di cambiamento rivolti ad autori o potenziali autori di violenza, in particolare in ambito domestico e di genere. Il Centro realizza programmi specifici destinati a persone che hanno agito o rischiano di agire comportamenti violenti di natura fisica, sessuale, psicologica, verbale, economica o persecutoria. L'intervento si fonda sulla convinzione che la prevenzione e l'interruzione della violenza siano possibili attraverso un lavoro strutturato di consapevolezza e responsabilizzazione. Prioritaria è la tutela della sicurezza e dei diritti umani delle donne e dei/delle figli/e minorenni, che rappresenta il principio guida di ogni attività svolta. Parallelamente, i percorsi proposti mirano a ridurre il rischio di recidiva, favorendo l'acquisizione di strumenti relazionali alternativi alla violenza. Attraverso un accompagnamento educativo e riflessivo, il Centro sostiene gli autori nel riconoscere la responsabilità delle proprie azioni, comprendere le conseguenze della violenza esercitata e sviluppare modalità di relazione fondate sul rispetto, sulla parità e sulla non violenza. L'obiettivo ultimo è promuovere relazioni affettive sane, consapevoli e improntate al reciproco rispetto, contribuendo così alla costruzione di contesti familiari e sociali più sicuri. Tali programmi si basano sulla convinzione che sia possibile intraprendere un cambiamento, poiché la violenza nella maggior parte dei casi è un comportamento appreso e una scelta, che si possono modificare attraverso l'accompagnamento e la responsabilizzazione.

La mission

Il 16 maggio 2008, per volontà della Sig.ra 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: "… Art. 2 - Finalità e Attività di Interesse Generale:

1. La Fondazione persegue esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale esercitando in via stabile e principale una o più attività di interesse generale, senza scopo di lucro, avendo come particolare riferimento della propria attività l'assistenza sociale e socio sanitaria, la prevenzione, la tutela, la valutazione e la presa in carico delle famiglie con disagio, dei fanciulli oggetto di violenze ed abusi sessuali, degli altri soggetti deboli, quali le donne oggetto di violenze, maltrattamenti e stalking, promuovendo, inoltre, lo sviluppo e l'attivazione di azioni basate su metodologie di recupero e di accompagnamento, anche in collaborazione e compartecipazione con le forze dell'ordine e dei soggetti responsabili di atti di violenza nelle relazioni effettive, al fine favorirne il recupero e di limitare i casi di recidiva.

2. Per il raggiungimento delle sue finalità, la Fondazione svolge in via esclusiva o principale, in forma di erogazione gratuita di servizi, le seguenti attività di interesse generale, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 117/2017:
a) Interventi e servizi sociali (ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. a) del CTS):
- assistenza sociale e socio-sanitaria, prevenzione, tutela, valutazione e presa in carico di famiglie con disagio, di fanciulli e fanciulle e di qualsiasi altro soggetto vittima di violenza e abusi sessuali;
- assistenza e tutela di tutti i soggetti deboli e fragili, quali le donne e coloro che si identificano in tale genere, di qualsiasi età, etnia e religione, vittime di violenza psicologica, economica, fisica, sessuale, maltrattamenti, stalking e ogni altra forma di violenza e discriminazione;
- Sviluppo e attivazione di azioni basate su metodologie di recupero e di accompagnamento dei soggetti responsabili di atti di violenza nelle relazioni affettive, al fine di favorirne il recupero e di limitare i casi di recidiva;
b) Educazione, istruzione e formazione professionale, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa (ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. d) del CTS):
- formazione specifica per gli operatori delle forze dell'ordine che affrontano casi di violenza e abuso su soggetti deboli;
- formazione per gli operatori di strutture educative e di tutela in ambito socio-sanitario, sociale e giudiziario.
- realizzazione di progetti di informazione, formazione e cooperazione per l'eliminazione della violenza di genere;
- promozione di iniziative volte alla sensibilizzazione ed educazione sul tema della violenza di genere;
c) Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale (ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. i) del CTS):
- promozione dell'approfondimento delle tematiche di violenza di genere attraverso ricerche, organizzazione di convegni, eventi formativi e ogni altra iniziativa utile allo scopo;
d) Promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici (ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. w) del CTS): - costituzione di parte civile o attuazione di ogni opportuno intervento, anche a fini dimostrativi, nei procedimenti penali per reati di violenza sessuale, stalking, maltrattamenti in famiglia e in ogni altro procedimento che veda come parte offesa donne, coloro che si identificano in tale genere, o qualsiasi altro soggetto vittima di violenza;

- promozione della conoscenza delle leggi e dei diritti riguardanti la tutela della donna e dei soggetti vulnerabili.

3. La Fondazione per il perseguimento delle finalità statutarie potrà interagire anche con gli enti pubblici cosi come previsto dal titolo VII del D.Lgs. 117/2017."

Con questa Mission la Fondazione Ferrioli Bo Onlus, con sede nel Comune di San Donà di Piave, e articolata in tre servizi operativi collocati in sedi diverse sul territorio, realizza interventi integrati e complementari. In particolare, opera attraverso il Centro Antiviolenza ed Antistalking "la Magnolia", che offre accoglienza, sostegno e protezione a donne vittime di maltrattamenti, violenze, abusi e stalking, nonché ai loro figli, vittime dirette o di violenza assistita. Attraverso il Centro multidisciplinare "Calicanto" promuove progetti e interventi finalizzati alla tutela delle famiglie e dei minori. Attraverso il Centro Educativo alle Relazioni Affettive, attivo dal 01/04/2016, promuove percorsi strutturati e specifici rivolti agli autori di violenza domestica, sessuale e di genere, con l'obiettivo di allontanare i soggetti dall'uso di modalità violente, aiutandoli ad acquisire nuove capacità e competenze di gestione delle interazioni e di anticipazione delle ricadute delle proprie azioni, per raggiungere un cambiamento e valorizzare comportamenti alternativi alla violenza, tornando altresì ad esercitare un ruolo responsabile entro la comunità e recuperare la propria genitorialità, qualora presente.

Principi fondamentali del Servizio

- SOGGETTIVITA'

  Il Servizio garantisce dei programmi di intervento personalizzati, che si basano sulle caratteristiche di unicità delle persone e del reato da loro messo in atto. L'articolazione del percorso, la modalità di svolgimento e la sua durata, verranno quindi definite dall'équipe del C.E.R.A., e condivise successivamente con l'interessato, dopo un'attenta e specifica valutazione degli elementi caratterizzanti la singola situazione.

- RISERVATEZZA

  Gli operatori coinvolti operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, in base a quanto previsto da D.L. 196/03.

  La Fondazione Ferrioli Bo Onlus garantisce la separazione e la distanza tra struttura del C.E.R.A. e quella del Centro Antiviolenza "La Magnolia", la presenza di operatori/operatrici differenti che seguano vittima e autore di violenza, e che si escluda, sempre e in ogni caso, l'applicazione di qualsiasi tecnica di mediazione.

  Al primo colloquio verrà fatta firmare una scheda per il consenso al trattamento dei dati personali ad uso interno del centro e da utilizzare ai fini di ricerca scientifica sulla fenomenologia.

❖ ACCESSIBILITA'

L'accesso al Centro, sito in via Molina 39 a San Donà di Piave, avviene in maniera volontaria, da parte di utenti di età superiore ai 18 anni, contattando personalmente la segreteria del Centro per mezzo mail, all'indirizzo di posta elettronica dedicato cera@fondazioneferriolibo.it, o telefonicamente al numero 0421 1546926, su segnalazione da parte dei servizi della rete o giudiziari, oppure su invio degli studi legali, che assistono gli stessi autori di violenza. Il primo accesso informativo è senza oneri a carico del cittadino, per i successivi servizi resta fermo quanto disposto dall'art. 6 della legge 19 luglio 2019, n. 69.

La Segreteria del Centro Educativo alle Relazione Affettive è attiva dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00. Il Centro Educativo alle Relazione Affettive prevede l'apertura dei propri uffici, previo appuntamento, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

❖ EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il C.E.R.A. attiva programmi, sulla base di un'adesione consapevole da parte dell'utente, attraverso la stipula di un contratto tra quest'ultimo e il Servizio, che prevedono interventi e attività individuali o di gruppo, con la finalità di modificare i modelli comportamentali violenti, di favorire l'adozione di comportamenti non violenti nelle relazioni interpersonali e di prevenire nuove violenze; essi hanno una durata minima complessiva di 60 ore, da svolgersi nell'arco di almeno 12 mesi, e includono colloqui con cadenza bisettimanale.

Le attività sono svolte in conformità ai parametri stabiliti a livello Europeo, verificando costantemente la qualità del servizio e l'efficacia del trattamento posto in essere per ciascun soggetto. Forte attenzione è posta alla valorizzazione delle risorse personali degli operatori, specificatamente formati, il cui lavoro è orientato al recupero degli autori di violenza e al recupero della relazione con i figli, dal momento che nella maggior parte dei casi questa risulta danneggiata. E' prevista inoltre la stretta collaborazione con i Centri Antiviolenza del territorio che hanno in carico le vittime di violenza, in modo da garantire l'unitarietà del programma e la continuità degli interventi, ottenendo un *feedback* costante sull'evoluzione del trattamento, nonché la cooperazione con le risorse presenti a livello territoriale come i Servizi sociali degli Enti locali, i Servizi ospedalieri e specialistici del Servizio sanitario regionale, Servizi giudiziari, Forze dell'ordine, Tribunali, Ordini professionali, Istituti scolastici di ogni ordine e grado operanti nel territorio, con l'obiettivo di tessere una rete tra i servizi che si occupano del nucleo familiare e di garantire l'unitarietà e la coerenza degli interventi.

❖ PROMOZIONE

Il Centro Educativo alle Relazioni Affettive si impegna nella promozione di interventi d'aiuto rivolti agli autori di violenza, con obiettivi ben definiti:

- sviluppare la percezione e la consapevolezza degli effetti dannosi che la violenza agita ha sulla saluta delle persone, sulla funzione genitoriale e sullo sviluppo psicofisico dei minori;

- assumere la responsabilità della violenza agita, attraverso una revisione critica della condotta violenta adottata;

- sviluppare la consapevolezza di sé, dell'altro e della relazione per migliorare, acquisendo modelli comportamentali antagonisti alla violenza, promotori del rispetto e della parità altrui.

Tali programmi si basano sulla convinzione che sia possibile intraprendere un cambiamento, poiché la violenza nella maggior parte dei casi è un comportamento appreso e una scelta, che si possono modificare attraverso l'accompagnamento e la responsabilizzazione.

Le attività svolte dal centro

Ascolto telefonico

Il primo accesso da parte dell'interessato al Centro Educativo alle Relazioni Affettive viene effettuato in maniera volontaria, su segnalazione dei servizi della rete o giudiziari, oppure su invio degli studi legali che assistono gli stessi autori di violenza, contattando personalmente la segreteria del Centro per mezzo mail, all'indirizzo di posta elettronica dedicato cera@fondazioneferriolibo.it, o telefonicamente al numero 04211546926.

In particolare, l'ascolto telefonico viene svolto da operatori qualificati, che attraverso una valutazione mirata sono in grado di stabilire se esistano le condizioni necessarie per l'eventuale avvio del programma, fissano loro un appuntamento in base alla disponibilità e ai bisogni emersi.

Presa in carico e colloqui di valutazione

Il programma è attivato sulla base di un'adesione consapevole da parte dell'utente, anche attraverso la stipula di un contratto tra il Centro e l'interessato, una volta appurata la motivazione a intraprendere il programma.

Dal primo ingresso, l'operatore incaricato della presa in carico incontrerà l'autore del reato per valutare le motivazioni, le carenze e le cause che hanno portato alla condotta violenta. Il processo di valutazione comprende la raccolta dei dati anamnestici, la somministrazione

di test e la rilevazione di informazioni cliniche emerse nel colloquio. L'obiettivo è ottenere un quadro globale del funzionamento cognitivo, emotivo e relazionale dell'individuo, permettendo di elaborare una valutazione individualizzata e fornendo elementi fondamentali per la pianificazione di un intervento efficace, tenendo conto dei punti di forza e di debolezza del soggetto. I test, integrati con le informazioni cliniche, consentono di approfondire le caratteristiche psicologiche, le abilità, le motivazioni, gli atteggiamenti, i valori e le credenze dell'autore del reato.
Parallelamente, l'equipe multidisciplinare procede alla valutazione del rischio in modo sistematico, avvalendosi di procedure standardizzate o validate a livello internazionale, considerando sia i fattori di rischio statici sia quelli dinamici della violenza. La valutazione del rischio viene intrapresa e documentata fin dalla fase di inserimento, ripetuta durante il programma a scadenze prefissate, ogni volta che il comportamento dell'autore o la situazione suggeriscano un possibile cambiamento nel livello di rischio, e infine a conclusione del percorso.
Sulla base dei risultati della valutazione clinica e del rischio, viene formulato il programma di trattamento e individuati gli interventi più adeguati al recupero sociale e alla promozione di comportamenti alternativi alla violenza.

È prevista la possibilità di valutare l'adozione del "contatto partner", che può avvenire solo con il consenso della vittima di violenza. L'obiettivo è informarla, direttamente o tramite i servizi che la seguono, sull'accesso del partner o ex partner al C.U.A.V., sul contenuto e sui limiti del programma intrapreso, sui rischi di eventuali manipolazioni e su una possibile interruzione anticipata del percorso.
Particolare attenzione è riservata ai danni subiti dai/dalle figli/e a causa della violenza, sia diretta sia assistita, e al recupero delle capacità genitoriali ed educative. Questo perché i minori che vivono in contesti violenti possono subire conseguenze significative, con effetti spesso duraturi fino all'età adulta.

Nel caso di utenti provenienti da altre nazionalità, il C.E.R.A. valuterà anche la presenza dei requisiti minimi di comprensione della lingua italiana e/o la possibilità di disporre di figure di mediazione linguistico-culturale.

In caso di impossibilità di accoglimento della richiesta per mancanza delle condizioni necessarie il C.E.R.A. si impegna a darne tempestiva comunicazione all'utente e all'eventuale soggetto inviante autorizzato a riceverne notizia. Si impegna, altresì, a comunicare una eventuale adesione inadeguata o incompleta al programma.

I colloqui si svolgono in un ambiente riservato, idoneo a garantire la necessaria tutela della privacy.

Follow-up

Al termine del percorso, il Centro prevede un'attività di follow-up individuale finalizzata a monitorare nel tempo gli esiti del percorso intrapreso e a rilevare eventuali cambiamenti rispetto agli obiettivi individuati. Il follow-up viene effettuato attraverso un colloquio individuale a sei mesi dall'inizio del percorso e un ulteriore colloquio a un anno dalla sua conclusione, con l'obiettivo di verificare la stabilità dei cambiamenti raggiunti, la consapevolezza rispetto alle condotte agite e l'eventuale permanenza di fattori di rischio o di criticità.

Orientamento e affiancamento ad altri servizi

Dopo i primi colloqui, l'équipe valuta l'opportunità di collaborare con diverse realtà presenti sul territorio, quali Forze dell'Ordine, Questura (in caso di ammonimento), Servizi Sociali, Servizi Sanitari, Servizi di Tutela all'Infanzia, Tribunali, Magistrati di Sorveglianza, Avvocati, Centri Antiviolenza, garantendo l'unitarietà e la coerenza del programma e la continuità degli interventi. Tale condivisione può aver atto solo se autorizzata dall'interessato.

Il lavoro in rete non può prescindere da alcuni presupposti fondamentali che sono alla base della definizione di violenza di genere e dell'intolleranza verso comportamenti violenti.

Raccolta e analisi dei dati relativi all'accesso degli utenti

L' analisi dei dati raccolti nella scheda di registrazione al primo colloquio e nelle fasi successive del trattamento, permette di utilizzare i dati raccolti in modo aggregato allo scopo di ricerca scientifica, su base territoriale, regionale o provinciale se prevista, al fine di contribuire all'alimentazione di un sistema di monitoraggio e osservazione sul fenomeno della violenza nei confronti delle donne nelle sue varie forme.
La raccolta dati garantisce agli utenti l'anonimato e la riservatezza.

Figure professionali coinvolte

Il Centro Educativo alle Relazioni Affettive è attivo grazie alla presenza di un équipe multidisciplinare formata da una pluralità di professionisti adeguatamente formati, con competenze specifiche in campo della violenza e della relazione di aiuto, oltre che di psicologia evolutiva, clinica, di gruppo e forense.
All'interno operano le seguenti figure professionali:

- ✓ Psicologo/a psicoterapeuta
- ✓ Assistente sociale
- ✓ Personale Amministrativo

Formazione e aggiornamento degli operatori

Il Centro Educativo alle Relazioni Affettive garantisce un'équipe multidisciplinare adeguatamente formato sul tema della violenza di genere. Prima di iniziare il servizio, gli operatori devono svolgere almeno 120 ore di formazione specifica, di cui 60 ore di affiancamento al personale già operativo presso il Centro. La formazione prosegue anche durante l'attività professionale attraverso un aggiornamento continuo, che prevede la partecipazione e la promozione di convegni, giornate di studio e altre iniziative formative, per almeno 16 ore ogni anno.

Il Centro garantisce regolari momenti di supervisione dell'équipe, condotti da specialisti esperti, finalizzati ad approfondire la violenza di genere, la valutazione del rischio, la prevenzione della recidiva e le modalità di intervento con gli autori di violenza. Sono inoltre previsti incontri di supervisione individuale su richiesta del professionista.

Iniziative culturali o di prevenzione, pubblicizzazione e sensibilizzazione

Il Centro Educativo alle Relazioni Affettive promuove attività di prevenzione, sensibilizzazione e formazione rivolte alla comunità, organizzando incontri sul territorio e nelle scuole. I professionisti del Centro partecipano inoltre a interventi formativi in collaborazione con tutti i referenti della rete di contrasto alla violenza di genere presenti sul territorio, inclusi i servizi socio-sanitari, gli Enti Locali e i servizi o enti invianti, con l'obiettivo di diffondere la cultura della prevenzione e del contrasto alla violenza di genere e domestica.
Parallelamente, il Centro cura e aggiorna costantemente il proprio sito web e i profili social, utilizzandoli come strumenti di comunicazione e informazione sulle azioni di prevenzione e sugli interventi disponibili per affrontare e contrastare la violenza.

Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali relativi agli utenti del C.E.R.A. è effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

I dati personali sono trattati e conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, nel rispetto del principio di limitazione della conservazione previsto dall'art. 5 del Regolamento (UE) 2016/679. Gli stessi dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente per fini statistici o di archiviazione.

Protocolli operativi

Tra la Fondazione e il Comune di San Donà di Piave, è attiva una convenzione di partnerariato, in virtù della quale la Fondazione si impegna ad operare nel territorio, con il suo Centro Antiviolenza e le 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 servizi. Si impegna altresì con il suo Centro Educativo alle Relazioni Affettive a far apprendere modalità comportamentali alternative alla violenza e ad intervenire per il recupero della relazione genitore – figlio/i.
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 San Donà di Piave, e altri comuni del territorio del Veneto Orientale, le Forze dell'Ordine, la Commissione Pari Opportunità e l'ULSS 4 Veneto Orientale.

Il C.E.R.A. è convenzionato con la AULSS 4 Veneto Orientale, come da rinnovo del 12/06/2024, quale unico centro del recupero dei soggetti che agiscono violenza nei rapporti affettivi, ed è organo firmatario del protocollo di rete per il contrasto alla violenza contro le donne e domestica nel territorio del Veneto orientale (DGR 863 del 15/6/18).
Il C.E.R.A. è convenzionato con il U.E.P.E. di Venezia, come da rinnovo del 18/07/2024, per lo svolgimento di percorsi di recupero di utenti in messa alla prova. Inoltre è coinvolto nel protocollo di intesa con Questura di Venezia e Azienda AULSS 4 Veneto Orientale, stipulato in data 21/09/2022, in materia di stalking e violenza domestica.
Infine, è coinvolto con la Regione Veneto nel progetto Progetto *N.E.T.work VS Violence: Nuove Esperienze Territoriali di lavoro contro la violenza* (stipulato in data 31/03/2022).

Reclami

Eventuali reclami, segnalazioni o osservazioni relativi ai servizi erogati dal Centro possono essere presentati per iscritto e trasmessi tramite PEC all'indirizzo della Fondazione Ferri: **fondazioneferrirolibo@pec.it**. Il Centro si impegna a prendere in esame le segnalazioni ricevute e a garantire un'adeguata gestione delle stesse, nel rispetto della riservatezza e della normativa vigente.