



## **CARTA DEI SERVIZI**

## **CENTRO ANTIVIOLENZA**

## **INDICE**

Presentazione pag.2

### **PARTE PRIMA**

Chi siamo: Mission, Organi Istituzionali, Risorse pag.3

Dove siamo pag.3

### **PARTE SECONDA - I SERVIZI**

Accoglienza pag.4

Gruppi di sostegno pag.6

Sportello anti violenza Recco pag.8

Casa Rifugio ad indirizzo segreto pag.10

Servizi residenziali di secondo livello pag.12

Servizio Minori pag.14

Sportello Lavoro pag.15

Laboratorio Teatrale pag.16

### **PARTE TERZA**

La rete dei Servizi pag.17

Qualità dei Servizi erogati pag.19

L'Associazione "**Centro per non subire violenza Onlus (da U.D.I.)**" opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne, che beneficiano della sua attività. I servizi, erogati alle donne e ai loro figli/e, sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: uguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficienza ed efficacia, accessibilità e trasparenza, riservatezza e informazione.

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'** Il lavoro svolto si fonda su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo parità di trattamento e di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne e i loro figli/e, senza alcuna discriminazione dovuta a etnia, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.
- **GRATUITA'**: tutti i servizi del Centro per non subire violenza sono gratuiti.
- **CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO** Il Centro è aperto tutto l'anno, si garantisce la regolarità e continuità dei servizi. Nei casi di funzionamento irregolare si adottano le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
- **EFFICIENZA E EFFICACIA** Il Centro eroga i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Per il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti si valorizzano al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete.
- **ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO** L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata al Centro, oppure al numero gratuito nazionale 1522, oppure presentandosi direttamente presso la sede dell'Associazione.
- **RISERVATEZZA E INFORMAZIONE** Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici e le volontarie dell'Associazione sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal D.l. 196 del 30/06/2003. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informare la donna e si garantisce completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso il Centro.
- **DIRITTO DI SCELTA** La donna ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto

*Non è assolutamente previsto l'accesso dell'uomo autore di violenza all'interno del Centro Antiviolenza. La sua presa in carico non viene effettuata dalle operatrici del Centro Antiviolenza.*

*Il personale del Centro non applica tecniche di mediazione familiare.*

## LA MISSION

Il *Centro per non subire violenza Onlus (da U.D.I.)* è un'associazione di donne che nasce negli anni Ottanta sulla scia del movimento contro la violenza sessuale e si costituisce Onlus nel 2000. E' impegnata a contrastare ogni forma di violenza di genere e a promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza su donne e bambini/e. E' un'organizzazione di volontariato iscritta al Registro della Regione Liguria. Lo scopo è quello di attivare servizi diurni e residenziali rivolti a donne sole e/o con figli che si trovano in situazioni di violenza o di maltrattamento familiare; costruire reti istituzionali e non, che possano dare risposte multidisciplinari alla violenza di genere.

## GLI ORGANI

Sono organi dell'Associazione:

- L'Assemblea delle socie
- Il Consiglio Direttivo
- Il Collegio dei Sindaci

Tutte le cariche associative sono ricoperte a titolo gratuito.

## LE RISORSE

L'Associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

- Contributi provenienti da Enti locali
- Entrate derivanti da attività come progetti, attività promozionali e culturali.
- Donazioni liberali e derivanti dal 5xmille
- Quote sociali

## DOVE SIAMO

**La sede del Centro Antiviolenza** è in Via Cairoli 14/7 -16124 Genova

Tel. 0102461716/5 Fax 0102461715 3939712414

Email: [pernonsubireviolenza@gmail.com](mailto:pernonsubireviolenza@gmail.com)

Sito: [www.pernonsubireviolenza.it](http://www.pernonsubireviolenza.it)

Facebook e Instagram

Orari:

Lunedì 9-18

Martedì 9-13 e 15-18

Mercoledì 9-13 e 15-18

Giovedì 9-13 e 15-18

Venerdì 9-12

**Sportello antiviolenza di Recco** in via Ippolito d'Aste 2

Tel. 3346030961

Orari:

Lunedì 9-12

Martedì 9-12

Giovedì 15-18

## SERVIZIO ACCOGLIENZA

RESPONSABILE Dott.ssa Calcagno Paola

*A CHI E' RIVOLTO* Donne italiane e straniere

*COSA OFFRIAMO* L'accoglienza è un punto di riferimento di *ascolto* per rispondere alle richieste di ogni donna e a fornire le prime informazioni.

Si articola in: accoglienza telefonica, colloqui di accoglienza, *consulenze e assistenza legali (civile e penale)*, consulenza notarile, colloqui individuali di sostegno, di monitoraggio e di accompagnamento volti ad elaborare un progetto individuale di uscita dalla violenza, *consulenze e assistenza psicologiche*, colloqui di *orientamento lavorativo*, colloqui di valutazione per inserimenti in strutture residenziali (1° livello e 2° livello), gruppi per il cambiamento e sulla genitorialità, laboratorio teatrale, *orientamento all'autonomia abitativa* e invio alle risorse territoriali.

### *Obiettivi*

- offrire alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove possano trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto
- sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare
- offrire un servizio di assistenza legale con colloqui di informazioni e orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale in tutte le fasi del processo; informazioni sull'accesso al gratuito patrocinio in tutte le fasi del processo penale e civile.
- offrire gruppi di sostegno e di confronto finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento
- offrire una consulenza specialistica all'interno dello "Sportello lavoro" finalizzata all'orientamento al lavoro
- offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza
- costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocati/e, i Tribunali e a le altre istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e suoi figli/e
- offrire un orientamento all'autonomia abitativa facilitando l'accesso alle risorse territoriali competenti.
- supporto di mediazione culturale alle donne straniere

### *COME SI ACCEDE*

Per accedere al servizio è sufficiente una telefonata o presentarsi direttamente presso la sede del Centro in Via Cairoli 14/7 a Genova e fissare un appuntamento. Il centralino (0102461716/5) è attivo 7/24 con segreteria telefonica ed è collegato al numero verde antiviolenza e stalking 1522.

### *PERSONALE*

Nel servizio è impiegato esclusivamente personale femminile tra cui dipendenti, volontarie e tirocinanti con formazione specifica sulla violenza di genere. L'Associazione promuove e garantisce la partecipazione iniziale e continua ad attività formative inerenti a queste tematiche, riconosciute come fondamentali e integrate nelle quotidiane attività di accoglienza. Le figure professionali sono educatrici professionali, psicologhe, counsellor, avvocate e assistenti sociali.

La responsabile organizzativa del servizio dell'accoglienza coordina con la responsabile delle volontarie e le referenti di ogni singolo settore (accoglienza telefonica, dei colloqui d'accoglienza, e dei colloqui individuali di prese in carico) i servizi del Centro. L'equipe delle operatrici si riunisce periodicamente con le avvocate, partecipa alla supervisione mensile e collabora con l'equipe educativa delle strutture residenziali.

### *METODOLOGIA, STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA*

Il colloquio si svolge in una stanza che garantisce privacy e riservatezza tra l'operatrice e la donna, (quando le volontarie/tirocinanti sono in formazione presenziano al colloquio). La metodologia si basa sul non giudizio e sull'ascolto attivo, non vengono dati consigli standard, ma ogni donna ha la possibilità di svolgere un esame realistico sui propri obiettivi e sulle misure di protezione. Il servizio d'accoglienza viene attivato per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione. Per ogni donna che contattata il Centro Antiviolenza viene compilata una scheda anagrafica che raccoglie la sua storia di vita e le varie tipologie di violenze subite; il modello S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment.) e viene consegnata l'informativa sulla privacy. Svolge attività di raccolta e analisi dei dati sul fenomeno della violenza.

### *STANDARD DI SERVIZIO*

- numero operatrici volontarie e dipendenti : 25
- numero legali civiliste e penaliste: 4
- durata colloquio: 1 ora
- presenza di un luogo riservato per il colloquio
- servizio gratuito
- lavoro d'equipe e supervisione
- baby sitting
- mediatrice culturale

## SERVIZIO ACCOGLIENZA - GRUPPI DI SOSTEGNO

RESPONSABILE Dott.ssa Calcagno Paola

*A CHI E' RIVOLTO* Donne italiane e straniere

*COSA OFFRIAMO* Gruppi per il cambiamento e sulla genitorialità, uno spazio protetto e non giudicante, dove le donne possono trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto sulle problematiche legate alla violenza, alla genitorialità e condividerne i vissuti.

### *Obiettivi*

- offrire gruppi di sostegno e di confronto finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento, affrontando i principali nodi problematici relativi all'uscita dalla violenza
- sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare
- confrontarsi con altre donne sulle reali possibilità di un cambiamento
- comprendere e contrastare le condizioni di malessere legate alla violenza
- avviare un percorso di autonomia dopo una vita di coppia segnata da violenze, separazioni o abbandoni
- comprendere e affrontare le situazioni familiari temute
- confrontarsi sull'esercizio della genitorialità affrontando le tematiche della genitorialità, comprendendo il peso della violenza sulla responsabilità genitoriale
- se è il caso prevedere specifiche azioni di accompagnamento ai servizi dedicati (interni o esterni all'Associazione).

### *COME SI ACCEDE*

Si accede al servizio tramite invio dai colloqui individuali di presa in carico e/o dal primo colloquio di accoglienza e anche tramite invio dai Servizi Sociali ma occorre fare un primo colloquio di accoglienza di valutazione nel Centro Antiviolenza. Gli incontri di due ore, sono a cadenza settimanale ed è previsto un incontro di follow-up, per raccogliere il rimando delle donne sul percorso svolto. Considerando la ciclicità con cui verranno proposti i diversi argomenti, è possibile accedere al gruppo in qualunque momento.

*PERSONALE* Nel servizio è impiegato esclusivamente personale femminile

*METODOLOGIA* La metodologia prevede un incontro di avvio in cui si esplicitano le regole del gruppo e all'individuazione, in gruppo, di obiettivi personali da raggiungere. I gruppi sono 'aperti', ossia è possibile entrare e uscire in qualsiasi momento. Sono utilizzate varie tecniche, da quelle espressive, corporee, di rilassamento, giochi di ruolo...

La risorsa del gruppo consente alle donne di uscire dalla dimensione privata individuale e confrontarsi con esperienze analoghe alla propria; all'interno del gruppo il soggetto è in grado di ricevere e allo stesso tempo offrire un aiuto, con lo scopo di aumentare il senso di potere e controllo sulla propria vita e quindi sulla propria autostima.

### *STANDARD DI SERVIZIO*

- numero 2 operatrici dipendenti e affiancamento di volontarie e/o tirocinanti
- lavoro di equipe e supervisione
- servizio gratuito

## **SPORTELLO ANTIVIOLENZA DI RECCO**

Referente: Dott.ssa Calcagno Paola

*A CHI E' RIVOLTO* Donne italiane e straniere

*COSA OFFRIAMO* L'accoglienza è un punto di riferimento per rispondere alle richieste di ogni donna e si articola in: accoglienza telefonica, colloqui di accoglienza, consulenze legali (civile e penale), colloqui individuali di sostegno volti ad elaborare un progetto individuale di uscita dalla violenza, di monitoraggio e di accompagnamento, consulenze psicologiche, colloqui di orientamento lavorativo, colloqui di valutazione per inserimenti in strutture residenziali (1° livello e 2° livello), gruppi per il cambiamento e sulla genitorialità, laboratorio teatrale, orientamento e invio alle risorse territoriali.

### *Obiettivi*

- offrire alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove possano trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto
- sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare
- offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza
- costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocati/e, i Tribunali e a le altre istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e suoi figli/e
- offrire un orientamento all'autonomia abitativa facilitando l'accesso alle risorse territoriali competenti.

### *COME SI ACCEDE*

Per accedere al servizio è sufficiente una telefonata o presentarsi direttamente presso la sede per fissare un appuntamento.

Gli orari di apertura dello Sportello sono:

Lunedì 9-12

Martedì 9-12

Giovedì 15-18

Il numero è 3346030961

La sede dello Sportello Antiviolenza si trova in via Ippolito d'Aste 2.

### *PERSONALE e METODOLOGIA, STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA*

Vale quanto indicato nel Servizio Accoglienza

### *STANDARD DI SERVIZIO*

- numero operatrici volontarie e dipendenti : 5
- numero medio colloqui per donna: 3
- durata colloquio: 1 ora
- presenza di un luogo riservato per il colloquio ed è servizio gratuito



## SERVIZIO CASA RIFUGIO AD INDIRIZZO SEGRETO

COORDINATRICE Dott.ssa Panero Chiara

*A CHI E' RIVOLTO* Donne maggiorenni con o senza figli/e, italiane e straniere

*COSA OFFRIAMO* La Casa rifugio ad indirizzo segreto, corrisponde ad una casa di civile abitazione, assicura un alloggio e beni primari per la vita quotidiana alle donne e ai loro figli. E' un luogo protetto per le donne e i minori che subiscono violenza e che devono allontanarsi dalla propria abitazione per motivi di sicurezza, indipendentemente dal luogo di residenza. Il periodo di permanenza è di 6 mesi prorogabile a seconda della valutazione del singolo caso. Nella casa rifugio possono essere ospitate fino a 6 persone.

*Obiettivi*

- offrire alle donne e ai loro figli una protezione fisica ed emotiva in un luogo segreto a titolo gratuito.
- offrire uno spazio protetto e segreto per elaborare il proprio percorso di vita per prendere consapevolezza della violenza subita e delle sue conseguenze, per rinarrare la propria vita, ricostruendo il proprio sé e il proprio valore.
- offrire un'osservazione sulla relazione madre-figlio/a valutando l'incidenza della violenza subita sulle competenze genitoriali.
- offrire adeguati servizi educativi e di sostegno scolastico ai minori.

*COME SI ACCEDE* Per accedere al servizio è necessario co-costruire con il servizio sociale inviante e la donna un P.E.I. (progetto educativo individuale) nel quale vengono definiti gli obiettivi, sia per la donna che per il minore, da raggiungere durante la permanenza nella casa. Dalla richiesta all'effettivo inserimento, se vi è disponibilità di posti, la donna può essere inserita entro 5/7 giorni. Al momento dell'ingresso la donna può aver sporto denuncia oppure potrà farlo in seguito, accompagnata dall'educatrice. La casa rifugio è aperta tutto l'anno, non viene concesso né il domicilio né la residenza presso la casa rifugio il cui indirizzo deve rimanere segreto. Le donne ospitate non devono essere tossicodipendenti, alcoliste e con patologie psichiatriche che richiedano interventi specifici. L'inserimento prevede il pagamento di una retta giornaliera da parte del Servizio sociale.

*PERSONALE*

Nel servizio è impiegato esclusivamente personale femminile tra cui dipendenti, volontarie e tirocinanti con formazione specifica sulla violenza di genere. Il personale non applica tecniche di mediazione familiare. La Casa Rifugio promuove e garantisce la partecipazione iniziale e continua ad attività formative inerenti a queste tematiche.

L'equipe di lavoro è formata da: una coordinatrice, due educatrici e due educatrici volontarie per i minori e una psicologa. E' previsto un incontro a cadenza settimanale dell'equipe educativa per l'organizzazione e l'analisi dei progetti delle ospiti. La supervisione a cadenza mensile è tenuta da una psicoterapeuta.

## *METODOLOGIA, STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA*

La metodologia della Casa Rifugio si basa sul non giudizio e l'ascolto attivo, attraverso la relazione con le donne. Tale strategia riconosce le donne come portatrici di risorse, qualità, competenze pertanto non impone soluzioni preconfezionate ma attua una logica di tutela e di mediazione con i servizi socio-sanitari e le risorse sul territorio.

Gli strumenti di lavoro specifici della Casa Rifugio sono:

- i colloqui individuali in cui la donna viene ascoltata, sostenuta e rinforzata nel suo percorso;
- il gruppo residenziale in cui vengono analizzate le criticità della convivenza spesso motivo di conflitto, vengono affrontate le tematiche legate alla violenza, le conseguenze degli agiti violenti subiti che hanno inciso sulla genitorialità, e sulla gestione dei conflitti.
- accompagnamenti diretti e/o indiretti alla rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali
- il laboratorio per i minori vittime di violenza assistita "Giochiamo con le emozioni" (vedi servizio minori).
- il laboratorio teatrale in collaborazione con il Teatro dell'Ortica

*La Casa è collegata al Centro antiviolenza e di conseguenza possono essere attivati tutti i servizi del Centro stesso.*

La modulistica utilizzata è:

La scheda anagrafica che raccoglie la storia di vita della donna e le varie tipologie di violenze subite, il modello S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment.) e la scheda di segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Il Modulo del P.E.I. (progetto educativo individuale) in cui vengono individuati e concordati con la donna, la coordinatrice della Casa Rifugio e l'A.T.S. gli obiettivi a breve, medio e lungo termine sia della donna sia dei minori; la scheda di osservazione e valutazione sulle aree di intervento; i moduli degli aggiornamenti settimanali e gli incontri di verifica periodici con l'assistente sociale; il regolamento della struttura che stabilisce i diritti e i doveri sia dell'ospite che dell'ente gestore. Svolge attività di raccolta e analisi dei dati sul fenomeno della violenza.

## *STANDARD DI SERVIZIO*

- n. 4 educatrici dipendenti, n.2 educatrici volontarie e n. 1 psicologa
- vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente attraverso contributo economico individuale, banco alimentare, banco farmaceutico
- indirizzo segreto: in caso di pericolo si attiva la rete D.i.r.e. per il trasferimento in altra Casa Rifugio
- numero posti letto: 6
- condivisione tra donne degli ambienti domestici,
- camera da letto per ogni nucleo
- lavoro di equipe e supervisione
- servizio gratuito

## SERVIZI RESIDENZIALI DI SECONDO LIVELLO

COORDINATRICE Alloggio Protetto: Dott.ssa Paola Calcagno

COORDINATRICE Alloggio Sociale: Dott.ssa Chiara Panero

**A CHI E' RIVOLTO** Donne maggiorenti italiane e straniere con figli/e vittime di violenza e non, con problematiche inerenti la genitorialità e/o in situazione di disagio socio-economico con una limitata autonomia economica, e/o dopo un percorso di protezione presso la Casa Rifugio.

**COSA OFFRIAMO** Gli alloggi di secondo livello presentano caratteristiche di un appartamento di civile abitazione hanno la funzione di ospitare donne con figli minorenni che possono provenire da una situazione abitativa impropria, percorsi comunitari o dalla Casa Rifugio finito il periodo di protezione, come passaggio educativo verso l'autonomia. Le donne devono aver avviato un percorso di inserimento lavorativo anche nella forma di borsa lavoro. Il periodo di permanenza è di 12 mesi prorogabile a seconda della valutazione del singolo caso. Negli alloggi di secondo livello possono essere ospitate fino a 10 persone (alloggio protetto 3 posti letto e alloggio sociale 7 posti letto). Le segnalazioni per l'inserimento possono pervenire tramite la Rete Genitore/Bambino. L'inserimento prevede il pagamento di una retta giornaliera da parte del Servizio sociale.

### *Obiettivi nell'alloggio protetto*

- offrire alle donne e ai loro figli un'accoglienza e una protezione fisica ed emotiva in un luogo non segreto
- offrire sostegno per il mantenimento e consolidamento delle competenze genitoriali e sostegno nel miglioramento delle capacità di autonomia personale.
- offrire un supporto all'avvio di percorsi propedeutici all'autonomia ed all'integrazione con particolare attenzione al mondo del lavoro e della casa.

### *Obiettivi nell'alloggio sociale*

- offrire un sostegno nella sperimentazione della gestione autonoma di tempi e spazi della quotidianità, relazioni personali e sociali e proseguire il consolidamento della propria autonomia lavorativa, abitativa ed economica.
- offrire sostegno nel consolidamento delle competenze genitoriali e nella ricerca di un lavoro stabile, nell'acquisizione delle capacità di gestione del denaro, nella ricerca di una soluzione abitativa.
- offrire un sostegno nella gestione dei figli per attività extra scolastiche e coinvolgimento della rete familiare/amicale di supporto.

**COME SI ACCEDE** Per accedere al servizio è necessario co-costruire con il servizio sociale inviante e la donna un P.E.I. (progetto educativo individuale) nel quale vengono definiti gli obiettivi sia per la donna che per il minore da raggiungere durante la permanenza nella casa. Gli alloggi sono aperti tutto l'anno, non viene concesso né il domicilio né la residenza presso l'alloggio. Le donne ospitate non devono essere tossicodipendenti, alcoliste e con patologie psichiatriche che richiedano interventi specifici.

## *PERSONALE*

Nel servizio è impiegato esclusivamente personale femminile tra cui dipendenti, volontarie e tirocinanti con formazione specifica sulla violenza di genere e sulle competenze genitoriali. L'equipe di lavoro è formata da: una coordinatrice, due educatrici e due educatrici volontarie per i minori. E' prevista un incontro a cadenza settimanale dell'equipe educativa per l'organizzazione e l'analisi dei progetti delle ospiti. E' prevista una supervisione.

## *METODOLOGIA, STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA*

La metodologia degli alloggi si basa sul non giudizio e l'ascolto attivo, attraverso la relazione con le donne. Tale strategia riconosce le donne come portatrici di risorse, qualità, competenze pertanto non impone soluzioni preconfezionate ma attua una logica di tutela e di mediazione con i servizi socio-sanitari e le risorse sul territorio.

Gli strumenti di lavoro specifici degli alloggi sono:

- i colloqui individuali in cui la donna viene ascoltata, sostenuta e rinforzata nel suo percorso;
  - il gruppo residenziale in cui vengono analizzate le criticità della convivenza spesso motivo di conflitto, vengono affrontate le tematiche legate alla violenza, le conseguenze degli agiti violenti subiti che hanno inciso sulla genitorialità, e sulla gestione dei conflitti.
  - accompagnamenti diretti: in presenza dell'educatrice;
  - accompagnamenti indiretti : colloquio successivo con l'educatrice
- Possono essere attivati i servizi dell'Accoglienza.

La modulistica utilizzata è:

La scheda anagrafica che raccoglie la sua storia di vita e le varie tipologie di violenze subite, il modello S.A.R.A.(Spousal Assault Risk Assessment.) e la scheda di segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Il Modulo del PEI (Progetto educativo individuale) in cui vengono individuati e concordati con la donna, la coordinatrice dell'alloggio e l'ATS gli obiettivi a breve, a medio e a lungo termine sia della donna sia dei minori; la scheda di osservazione e valutazione sulle aree di intervento personale; i moduli degli aggiornamenti settimanali, e gli incontri di verifica periodici con l'assistente sociale; il regolamento della struttura che stabilisce i diritti e i doveri sia l'ospite che dell'ente gestore.

## *STANDARD DI SERVIZIO*

- n. 4 educatrici dipendenti, n.2 educatrici volontarie
- vitto e beni di prima necessità garantiti quando necessario, il banco alimentare, il banco farmaceutico
- numero posti letto: complessivi 10
- condivisione tra donne degli ambienti domestici
- camera da letto per ogni nucleo
- lavoro di equipe e supervisione
- servizio gratuito

## SERVIZIO MINORI

REFERENTI: Dott.ssa Paola Calcagno e Dott.ssa Chiara Panero

*A CHI E' RIVOLTO* Madri che hanno subito violenza e/o hanno subito abuso sessuale; madri che con i loro figli/e sono ospiti nella Casa Rifugio ad indirizzo segreto; minori che hanno subito e/o assistito alla violenza; minori ospiti nella Casa Rifugio.

### *COSA OFFRIAMO*

#### *Obiettivi*

- offrire alle donne che vivono situazioni di violenza percorso di sostegno individuali e/o di gruppo alla genitorialità.
- offrire alle donne adulte che hanno subito abusi sessuali nell'infanzia percorsi di sostegno psicologico.
- offrire a tutti i bambini/e ospiti un sostegno educativo all'interno della Casa Rifugio e degli alloggi di 2° livello.
- costruire una rete con gli altri servizi e istituzioni preposti alla tutela dei minori.

*COME SI ACCEDE* L'attivazione del servizio Minori avviene attraverso l'Accoglienza e/o dalla Casa Rifugio e/o dagli alloggi di 2° livello.

### *PERSONALE, METODOLOGIA, MODULISTICA*

Il Servizio Minori vede coinvolte al suo interno figure professionali specificatamente formate sulla violenza ai minori e con formazione sistemico - relazionale. E' composto da educatrici che operano all'interno della Casa Rifugio, degli alloggi di 2° livello e al servizio collaborano volontarie e tirocinanti. La metodologia di intervento fa riferimento alle linee nazionali e internazionali (C.I.S.M.A.I.) e la integra con la metodologia propria dei centri antiviolenza.

Attività svolta nell'area psicologica: gli interventi richiesti vengono attivati dal Servizio sociale che ha in carico il minore.

Attività svolta nell'area educativa: interventi educativi individuali durante l'ospitalità per fornire un sostegno alla relazione madre e figlio nella fase di uscita dalla situazione di violenza; accompagnamento della madre e dei figli/e nell'iter giudiziario; accompagnamenti nella realtà sociale del territorio per facilitare ai minori e alle loro madri l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio rivolti ai minori (inserimento scolastico, attività sportive e ludiche); accompagnamento dei minori agli incontri protetti con il padre; sostegno scolastico; collegamento con i servizi territoriali preposti alla tutela dei minori; gruppi rivolti ai minori e laboratorio "Giochiamo con le emozioni". Il laboratorio ha lo scopo di creare uno spazio dove i bambini si sentano sicuri e liberi di poter esprimere le proprie emozioni.

Il servizio Minori integra le informazioni contenute nelle schede individuali delle donne per quanto riguarda l'eventuale supporto alla genitorialità e le informazioni rispetto ai minori.

### *STANDARD DI SERVIZIO*

- numero 5 educatrici dipendenti e 2 volontarie
- accompagnamenti ai servizi territoriali necessari
- lavoro di equipe e supervisione
- servizio gratuito

## SERVIZIO SPORTELLO LAVORO

REFERENTE: Dott.ssa Silvia Baudrino

*A CHI E' RIVOLTO* Donne straniere e italiane che hanno intrapreso o concluso un percorso di uscita dalla violenza e che sono pronte ad impegnarsi in un percorso di orientamento al mercato del lavoro quale ulteriore passaggio per una piena autonomia e indipendenza.

### *COSA OFFRIAMO*

*Obiettivo: valutare il profilo formativo - professionale e progettare un piano individuale di inserimento lavorativo*

*COME SI ACCEDE* L'attivazione del servizio Sportello Lavoro avviene attraverso il servizio dell'Accoglienza e/o dal servizio Casa Rifugio e/o dal servizio di alloggi di 2° livello.

### *PERSONALE, METODOLOGIA, MODULISTICA*

Nel servizio Sportello Lavoro sono impiegate tre operatrici con formazione sia sulla violenza di genere che sui percorsi di inserimento lavorativo.

Il percorso è suddiviso in due fasi: la prima prevede dei colloqui individuali finalizzati a conoscere la donna e condividere il percorso progettuale, la seconda fase prevede una valutazione su:

- il vissuto scolastico formativo
- il vissuto professionale
- le attitudini presenti
- i fabbisogni formativi

Questa seconda fase può prevedere sia colloqui individuali che percorsi di gruppi specifici per ogni tematica: bilancio delle competenze, empowerment, tecniche per sostenere un colloquio di lavoro.

In seguito viene condiviso un Piano Individuale di inserimento lavorativo che a seconda dei casi, potrà contenere:

- svolgimento di percorsi formativi
- svolgimento di stage/work experience in azienda
- sostegno formativo per strutturare l'avvio di impresa

### *STANDARD DI SERVIZIO*

- numero operatrici dipendenti: 3
- invio ai servizi territoriali competenti
- lavoro di equipe e supervisione
- servizio gratuito

Il servizio è stato attivato nel 2017 grazie ad un progetto finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità.

## LABORATORIO TEATRALE

REFERENTE: Romina Soldati

*A CHI E' RIVOLTO* donne straniere e italiane che hanno intrapreso o concluso un percorso di uscita dalla violenza.

### *COSA OFFRIAMO*

#### *Obiettivi:*

- Rafforzare le donne attraverso un percorso solidale
- Aprire uno spazio di accoglienza sul proprio corpo oggetto/soggetto violato: un intervento di aiuto mancante nei centri antiviolenza dove il sostegno viene garantito attraverso strumenti colloquiali.
- Includere chi vive una situazione di protezione e marginalità temporanea in un contesto di socialità formato da altre donne che, pur non trovandosi in una situazione di criticità e di pericolo, sono pronte ad intraprendere un percorso comune fatto di vicinanza solidale (azioni concrete, tempo trascorso insieme, punto di riferimento amicale).

*COME SI ACCEDE* L'attivazione del Laboratorio Teatrale, che si svolge in collaborazione con il Teatro dell'Ortica, avviene attraverso il servizio Accoglienza, il servizio Casa Rifugio e i servizi residenziali di 2° livello.

### *PERSONALE, METODOLOGIA, MODULISTICA*

Nel Laboratorio sono impiegate una teatro-terapeutica con formazione sulla violenza di genere e un'operatrice del Centro Antiviolenza che è anche un'operatrice pedagogico-teatrale.

#### *Metodologia:*

Il laboratorio di teatro è momento di libera espressione. La narrazione autobiografica diviene elemento di consapevolezza di sé e di esempio per altri. Si pratica la regola del non giudizio che diviene liberatoria per chi spesso è paralizzata dal senso di colpa che pervade la sua esistenza. L'operatrice del Centro Antiviolenza aiuta le donne a rielaborare e a declinare nel quotidiano quanto è emerso dal laboratorio.

### *STANDARD DI SERVIZIO*

- numero operatrici: 2
- attivazione dei servizi dell'accoglienza
- invio ai servizi territoriali competenti
- lavoro di equipe e supervisione
- servizio gratuito

Il servizio è stato attivato nel 2015 ed è attualmente finanziato da un progetto del Dipartimento per le Pari Opportunità.

## RETE DEI SERVIZI

Per il Centro Antiviolenza risulta fondamentale, per il potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire da un lato una rete attiva con il territorio e dall'altro i bisogni delle donne. Importante è il rapporto con i Servizi Sociali comunali che vengono attivati, in accordo con la donna accolta, nelle situazioni in cui sono coinvolti i minori e quando lo si ritiene necessario. Le operatrici possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna con un focus sul percorso intrapreso presso il Centro Antiviolenza.

Obiettivi sono:

- sostenere la donna e coadiuvare i servizi sociali nella tutela dei minori nella ricerca di una struttura abitativa e nell'inserimento lavorativo
- sostenere la donna come madre e i loro figli
- organizzare degli incontri tra la donna, l'operatrice del Centro Antiviolenza e l'assistente sociale per programmare insieme il percorso di protezione e di uscita dalla violenza.

### FF.OO, TRIBUNALI/PROCURE

Le relazioni con le FF.OO, Tribunali e Procure sono fondamentali per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne. Su richiesta della donna, le Forze dell'Ordine contattano il Centro Antiviolenza per richieste di ospitalità e di avvio percorsi di accoglienza. Su richiesta della donna, possono essere le operatrici a contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla Legge.

### VOLONTARIATO

L'Associazione promuove periodicamente un corso di formazione rivolte alle donne che hanno fatto richiesta di svolgere attività volontaria all'interno del Centro Antiviolenza. Il corso prevede lezioni sia frontali che interattive tenute dalle operatrici dei vari servizi e un periodo di affiancamento. Alla fine del corso le volontarie formate potranno iniziare a svolgere la loro attività nei vari servizi. E' attiva la collaborazione con il Celivo (Centro Servizi al Volontariato). Sono attive convenzioni per tirocini formativi universitari rivolti alle studentesse di Scienze Pedagogiche e dell'Educazione e tirocini formativi per le scuole di Counselling. Per proporre la propria candidatura come volontaria o come tirocinante scrivere a [pernonsubireviolenza@gmail.com](mailto:pernonsubireviolenza@gmail.com)

### IMPRESE

La collaborazione con le imprese private sul territorio ha la funzione di diffondere in ogni contesto un messaggio di sensibilizzazione contro la violenza alle donne e ai bambini/e. Le modalità di collaborazione sono: sponsorizzazione per eventi culturali, promozione di campagna di raccolta fondi, sostegno a specifici progetti e servizi. Per proporre collaborazioni, ricevere informazioni sui servizi, richiedere incontri conoscitivi sulle possibilità di collaborazione è possibile scrivere a: [pernonsubireviolenza@gmail.com](mailto:pernonsubireviolenza@gmail.com)



## **RAPPORTI CON LE RISORSE TERRITORIALI**

La rete è importante per sviluppare e potenziare competenze e conoscenze ed è soprattutto essenziale per riuscire ad individuare e rispondere in modo sempre più efficiente ed efficace ai bisogni delle donne.

*D.i.Re (Donne in rete contro la violenza)* associazione nazionale dei centri antiviolenza

*Tavolo Tecnico di coordinamento regionale sulla violenza di genere*

Il tavolo si riunisce in periodici incontri fra le responsabili di tutti i Centri di antiviolenza e delle Case rifugio accreditati, i referenti tecnici delle cinque Conferenze dei sindaci e il competente settore regionale.

*Associazioni ed enti del territorio*

Il centro è in rete con molteplici realtà associative del territorio genovese tra le quali:

White Dove - Evoluzione del Maschile Onlus

Teatro dell'Ortica

Arci Genova

Il Biscione scs

Federazione regionale solidarietà e lavoro

U.D.I. Genova- Biblioteca Margherita Ferro

Rete Genitore Bambino e Sunrise

AIDDA

Fidapa Bpw Italy Sez. Genova

Soroptimist International

Lighthouse Genova 12

Wall of Dolls

Isforcoop

Fondazione CIF- Formazione

Centro Sovradistrettuale Abuso e Maltrattamento dell'ASL e Genovese

La Casa dell'Albero ambulatorio dell'Ospedale G.Gaslini

Consiglio Notarile di Genova e Chiavari

Fondazione Banco Alimentare Onlus

Fondazione Banco Farmaceutico Onlus

## **QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

### **GESTIONE DELLA QUALITA'**

L'Associazione persegue l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza rispondendo alle loro esigenze di sicurezza. Si vuole realizzare una progressiva applicazione del sistema di gestione per la qualità e attraverso il monitoraggio e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi. Il sistema di gestione della qualità prevede:

- Formazione del personale per garantire un maggior livello di competenza
- Adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni segnalati o manifestati sul territorio in cui l'Associazione è presente.
- Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata della sede, della Casa Rifugio e degli alloggi di 2° livello.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Le donne possono presentare suggerimenti, proposte o reclami riguardanti la qualità dei servizi, durante i colloqui individuali o i gruppi residenziali, compilando il modulo predisposto, anche in anonimato.

### **INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Inoltre è garantita la partecipazione informata dell'ospite ai servizi forniti con sottoscrizione del consenso informato ed è garantito il rispetto della privacy secondo il D.Lgs 196/2003. Nelle strutture che ospitano i servizi e nelle strutture residenziali sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.