



CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO ANTIVIOLENZA
MARTINA ROSSI**

INDICE

Chi siamo	pag.3
Dove siamo	pag.5
I servizi	pag.6
Il personale	pag.8
Lavoro di rete	pag.10
Qualità dei servizi erogati	pag.12

L'Associazione "**Centro per non subire violenza (da U.D.I.) APS**" 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
- **DIVIETO DI ACCESSO** dell'uomo autore di violenza all'interno del Centro antiviolenza
- **NON UTILIZZO** di tecniche di mediazione familiare

LA MISSION

Il *Centro per non subire violenza (da U.D.I.) APS* 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.

L'associazione gestisce due Centri anti violenza:

Centro per non subire violenza (da U.D.I.) APS con sede in Via Cairoli 14/7 a Genova

e

Centro Antiviolenza Martina Rossi con sede in Via XXV Aprile 13/4 a Recco

GLI ORGANI

Sono organi dell'Associazione:

- L'Assemblea delle socie
- Il Consiglio Direttivo

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

Il *Centro Antiviolenza Martina Rossi* ha sede in Via XXV 13/4 Aprile a Recco.

Per accedere si può contattare il numero **3346030961**
o presentarsi direttamente durante gli orari di apertura

Orari di apertura:

Lunedì	9-12
Martedì	11-14
Mercoledì	9-12
Giovedì	15-18
Venerdì	9-12

sito: www.pernonsubireviolenza.it

email: cavmartina.rossi@pernonsubireviolenza.it

pec: udige@pec.it

Il Centro anti violenza Martina Rossi nasce in seguito all'esperienza di uno Sportello di ascolto per donne vittime di violenza istituito dal Centro per non subire violenza di Genova, in collaborazione con il Comune di Recco, attivo da novembre 2017.

Lo sportello diventato punto di riferimento per le donne del territorio si è ampliato offrendo sempre maggiori servizi sino a diventare un Centro Antiviolenza. I servizi di cui è possibile avvalersi sono: accoglienza, primo colloquio, prese in carico, consulenze psicologiche, consulenze legali.

Inoltre è possibile attivare i necessari collegamenti operativi con il Centro di Genova per lo Sportello lavoro, per la Casa Rifugio e per il laboratorio di Teatro-terapia.

Tutti i servizi del CAV sono gratuiti.

ACCOGLIENZA

L'accoglienza è un momento di ascolto che può essere telefonico o di persona per rispondere alle richieste di ogni donna e fornire le prime informazioni.

La donna può accedere contattando il numero di riferimento o di persona, viene accolta da un'operatrice che la ascolta, raccoglie la richiesta di aiuto e fornisce le prime informazioni. Viene quindi fissato l'appuntamento per un primo colloquio.

COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA

Il primo colloquio è il momento in cui la persona può esternare i propri vissuti relativi alla violenza subita, ha come finalità quella di approfondire e definire i problemi della donna, valutando insieme risorse e vincoli, per sostenerla nel suo percorso. Vengono approfonditi inoltre i problemi pratici e logistici dovuti alla situazione di violenza e la donna prende informazioni sui diversi servizi di cui può usufruire.

L'operatrice in accordo con la donna può prendere contatto con i gli enti territoriali o quando presenti sulla situazione raccordarsi con essi.

COLLOQUII DI PRESA IN CARICO

Durante i colloqui di presa in carico la donna prende sempre più consapevolezza delle violenze subite e riceve supporto attraverso un rafforzamento personale. Qualora la donna avesse deciso o decidesse di allontanarsi da una situazione di "violenza familiare" verrà affiancata dall'operatrice in questo, in raccordo con i servizi presenti sul territorio.

In caso di necessità l'operatrice può accompagnare la donna a denunciare.

CONSULENZE PSICOLOGICHE

I colloqui di supporto psicologico hanno molteplici obiettivi, a seconda del tipo di violenza subito e del progetto individuale di ogni donna. Hanno lo scopo di far intraprendere un percorso personale di valorizzazione delle risorse interiori, fornire consapevolezza della propria autonomia di pensiero, promuovere l'individuazione consapevole di eventuali tratti di dipendenza affettiva e relazionale. Incrementare la valorizzazione dei punti di forza personali su cui costruire una nuova stabilità.

CONSULENZE LEGALI

La donna può usufruire della consulenza legale civile e/o penale con le avvocate consulenti del Centro. Lo scopo è quello di fornire informazioni e approfondire gli aspetti giuridici e conoscere i propri diritti. Avere informazioni sull'accesso al gratuito patrocinio e per l'assistenza legale.

Gli obiettivi dei servizi offerti sono quelli:

- Di offrire uno spazio in cui trovare informazioni, ascolto, supporto, confronto
- Supportare le donne a prendere le decisioni che ritengono più opportune, attraverso l'autodeterminazione e la valorizzazione delle risorse personali e qualora siano presenti quelle esterne
- Offrire informazioni e supporto a chi segnala situazioni di violenza sulle donne
- Costruire una rete con i servizi socio/sanitari, le forze dell'ordine, gli/le avvocate e le diverse istituzioni che intervengono a supporto della donna che subisce violenza e ai suoi figli
- Offrire un orientamento alle risorse territoriali facilitandone l'accesso

Il personale impiegato è esclusivamente femminile con una preparazione specifica sulla violenza di genere.

Personale impiegato:

- 1 operatrice coordinatrice
- 1 psicologa
- 2 legali civiliste
- 2 legali penaliste
- 10 volontarie

ASSOCIAZIONI ED ENTI DEL TERRITORIO:

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 supportare i bisogni delle donne.

Importante è il rapporto con i Servizi Sociali del Comune di residenza 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.

Il CAV collabora inoltre con la Proloco e la Croce Verde.

Le collaborazioni con le FF.OO, Tribunali e Procure sono fondamentali per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne, 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.

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: mettere email

RAPPORTI CON LE RISORSE TERRITORIALI

La rete è importante per sviluppare e potenziare competenze ed è essenziale per 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.

Il CAV persegue l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza mantenendo e incrementando la qualità dei servizi offerti.

il sistema di gestione della qualità dei servizi prevede:

- Valutazione del gradimento dell'attività del Centro dalla prospettiva delle utenti, della rete territoriale, delle Operatrici
- Compilazione di questionari anonimi
- Incontri e confronti con operatori della rete e con le operatrici del Centro
- Monitoraggio e stesura dei risultati