

 <p>ASSOCIAZIONE Casa della donna</p>	<p>DOC PROPERTY ASSOCIAZIONE CASA DELLA DONNA</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>CARS Pag. 5</p>
---	--	--------------------------	-------------------------------

VERIFICA	APPROVAZIONE
Coordinamento generale Centro Antiviolenza	Presidente

REV.	DATA	DESCRIZIONE
3	28/05/2019	Terza emissione

CARTA DEI SERVIZI CENTRO ANTIVIOLENZA

Mission

Il Centro Antiviolenza è un servizio dell'Associazione Casa della Donna, costituito dal Centro ascolto e accoglienza Telefono Donna e dal Centro di seconda accoglienza (Casa Rifugio) per donne maltrattate, si occupa di accoglienza, consulenza, sostegno, protezione a favore di donne, vittime di maltrattamenti, violenze, abusi.

Si riferisce ai principi dell'Associazione, che è:

- un'associazione di promozione sociale senza fini di lucro, basata sul lavoro volontario delle socie;
- uno spazio di iniziativa culturale, sociale, politica aperto a tutte le donne, senza distinzioni religiose, etniche, politiche e sessuali;
- con la finalità di contrastare la violenza di genere in ogni sua forma ed ogni tipo di discriminazione contro le donne e favorire la crescita di un soggetto femminile autonomo, che sia cittadina a tutti gli effetti, che si riconosca nei saperi e nelle culture femminili.

Il Centro Antiviolenza fa parte del Coordinamento Regionale TOSCA e dell'Associazione Nazionale D.i.Re - Donne in Rete contro la violenza, e opera secondo le finalità, gli obiettivi e le metodologie elaborate dai Centri in Italia.

Il Centro Antiviolenza:

- si riconosce nell'ottica della differenza di genere, che ritiene la violenza alle donne una violenza che ha radici nella disparità di potere tra i sessi;
- gestisce l'accoglienza telefonica e diretta, e l'ospitalità di donne che hanno subito violenza e svolgono attività finalizzate a contrastare la violenza;
- svolge attività prevalentemente rivolta a contrastare tutte le forme di violenza (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking) e sostiene progetti di donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà;
- realizza quella metodologia di accoglienza, che si basa sulla relazione tra donne e che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie

competenze e del proprio valore e un rimando alle donne della forza del nostro progetto che possa contrastare il senso di impotenza che spesso le donne possono provare in queste situazioni. Il percorso di uscita della violenza verrà negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità.

Il Centro Antiviolenza:

- Accoglie donne sole o con figli/e tenendo presente il significato e l'impatto delle diverse etnie, cultura, religione, appartenenza di classe e di orientamento sessuale, nel rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna.
- Fornisce strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza.
- Rileva i bisogni formativi interni e quelli della rete territoriale, scaturiti dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze, far circolare metodologie ed esperienze sulla violenza.
- Promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per diffondere la conoscenza dei Centri antiviolenza, le loro metodologie, il problema della violenza alle donne e ai bambini/e, la cultura della differenza di genere.
- Organizza convegni, dibattiti, cicli di seminari per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, i mass media, le istituzioni.

Accesso al servizio

Il "Telefono Donna" è il servizio di primo contatto con l'utenza femminile, a cui rispondono operatrici volontarie, con specifica formazione sulla metodologia dell'accoglienza.

L'azione del Telefono si articola in varie fasi, che iniziano con la comprensione o chiarificazione della richiesta da parte di chi chiama, continuano con colloqui di accoglienza per affrontare il problema direttamente o indirizzare la donna ai servizi interni all'associazione, quali la consulenza psicologica, l'informazione legale, la casa rifugio, lo sportello sull'occupazione o ai servizi del territorio.

Il Centro gestisce una Casa rifugio per donne maltrattate, nella quale vengono ospitate donne sole o con i/le figli/, che vivono situazioni di violenza fisica e/o psicologica, e/o sessuale, e/o economica o che ne sono minacciate, per cui è necessario l'allontanamento dal proprio domicilio.

Le richieste possono pervenire al Telefono Donna direttamente. Nel caso di segnalazione di servizi sociali, forze dell'ordine, ospedali sarà necessario seguire le procedure concordate.

Le modalità di ingresso prevedono, in genere, una prima fase di presa in carico che avviene con colloqui di accoglienza e avvia l'ingresso vero e proprio nella casa.

L'ingresso viene deciso dal Centro Antiviolenza – Associazione Casa della Donna, nelle persone della presidente e delle coordinatrici del telefono e della casa rifugio), è vincolato alla definizione di un programma individualizzato che deve essere condiviso dalla donna e dal Centro.

Al momento dell'inserimento nella struttura residenziale, la donna, eventualmente con figli/e viene presa in carico dall'equipe di lavoro della casa rifugio, che accompagna la donna nel percorso di uscita dalla violenza e di acquisizione di autonomia.

Nella casa non possono essere accolte donne alcoliste, tossicodipendenti o con problemi psichiatrici, perché la Casa non offre l'ambiente adeguato necessario, e le operatrici non possono offrire la specifica assistenza richiesta.

Modalità di funzionamento dei servizi

Tutti i servizi sono integralmente gratuiti per l'utenza.

Per gli orari si fa riferimento al materiale pubblicitario e al sito internet <https://www.casadelladonnapisa.it/centro-antiviolenza/>

Ascolto telefonico

Risponde un'operatrice che aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi dell'Associazione e su quelli pubblici, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza, ed eventualmente per i servizi di informazione legale o consulenza psicologica.

L'operatrice compila anche una scheda standard che riporta i dati anagrafici, la situazione familiare, il motivo della richiesta e l'eventuale appuntamento concordato (legale, psicologa, colloquio)

Altre attività

- lavoro di rete
- raccolta ed elaborazione dei dati
- partecipazione ai gruppi del Tavolo contro la violenza
- formazione esterna

Colloqui di accoglienza (su appuntamento)

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato di solito a distanza di alcuni giorni dalla richiesta telefonica, per lasciar intercorrere un tempo di "riflessione" tra il primo contatto, che avviene spesso in una situazione di crisi ed il momento dell'accoglienza.

Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; non è prassi, quindi, fissare colloqui se la richiesta proviene da un'altra persona, se non dai soggetti istituzionali di riferimento.

Di solito vengono effettuati tre colloqui condotti dall'operatrice, che ha avuto il primo contatto affiancata eventualmente da un'altra operatrice, finalizzati ad approfondire e a definire i problemi della donna, a valutare insieme risorse e vincoli, a sostenerla nel suo percorso.

Consulenze

La consulenza psicologica prevede tre colloqui, a cui può seguire su richiesta della donna un sostegno psicoterapeutico, la cui durata verrà stabilita a seconda del caso, dalla psicoterapeuta.

Il servizio legale si esplica in colloqui informativi sui diritti e sulle norme della legislazione civile, penale e internazionale.

Casa rifugio

L'Associazione offre alloggio temporaneo e protezione in un' appartamento ad indirizzo segreto, a donne, anche con le loro bambine e bambini, che vivono o sono minacciate di maltrattamento fisico, psichico, economico o di violenza sessuale, e necessitano quindi dell'allontanamento dal proprio domicilio.

Nella casa rifugio la donna può vivere una situazione di protezione e sicurezza che le permetta di elaborare i traumi vissuti e di acquisire autonomia nella gestione della propria vita quotidiana ed eventualmente dei figli.

La donna, al momento dell'ingresso è tenuta alla sottoscrizione di un contratto con cui si impegna a rispettare il regolamento della casa rifugio, che stabilisce le modalità di utilizzo della casa, le regole di

ammissione e di convivenza delle donne. In caso di gravi inadempienze l'equipe della Casa può decidere l'allontanamento della donna dalla struttura.

La permanenza della donna ospitata non potrà protrarsi oltre i sei mesi, salvo eccezionali motivi. Nella Casa possono essere ospitate insieme alla madre le figlie minorenni e i figli minorenni (questi ultimi fino al compimento del tredicesimo anno di età,).

L'appartamento può ospitare fino a tre nuclei familiari, fino ad un massimo di otto persone.

Di norma la donna potrà avere una stanza insieme ai figli/e o ad un'altra donna se necessario, ma l'attribuzione delle stanze della casa è competenza delle operatrici.

La vita all'interno della Casa è autogestita dalle donne che ci abitano con il sostegno di operatrici e volontarie.

PROFESSIONALITA'

Le operatrici volontarie hanno sviluppato competenze professionali attraverso la formazione, la supervisione, gli stage di formazione e tramite l'esperienza diretta di ascolto, accoglienza e relazione con le donne che hanno contattato il servizio del Telefono Donna. Sono inoltre tenute a partecipare al lavoro di supervisione continuo, ai corsi di aggiornamento e agli incontri mensili di supervisione sul Centro.

L'informazione legale e la consulenza psicologica è svolta da professioniste qualificate e di consolidata esperienza, che operano da lungo tempo all'interno dell'Associazione anni e che sono regolarmente iscritte ai rispettivi albi professionali.

Tutte le operatrici e le consulenti sono tenute a partecipare agli incontri di supervisione del Centro.

CONVENZIONI

I servizi del Centro ascolto e accoglienza Telefono Donna e del Centro di seconda accoglienza (Casa Rifugio) hanno avuto convenzioni con la SdS zona pisana dal 2002 con il Progetto "Diventare cittadine", finanziato dalla Società della Salute (Sds) della Zona Pisana, nell'ambito del Piano Sociale Integrato, tramite convenzione con la USL 5 Pisa.

Dal 2013 sono stati integrati i diversi progetti rivolti alle donne vittime di violenza con il Programma Operativo "**Servizio di accoglienza rivolto alle donne vittime di maltrattamento intra-familiare e in disagio socio-economico**" che è un vero e proprio sistema di accoglienza integrato collegato al sistema dei servizi territoriali e organizzato secondo i percorsi personalizzati di progressiva autonomia delle donne. La convenzione con la SdS zona pisana è triennale con l'Associazione Casa della Donna Capofila e i partner Associazione Donne in movimento, Coop. Il Progetto poi Arnera, e dal 2017 Associazione Nuovo Maschile. Uomini liberi dalla violenza.

TEMPI DI RISPOSTA

Il Centro è in grado di avviare le attività relative alle richieste delle donne che telefonano in tempi brevi (circa una settimana).

Risultati attesi

Per le donne

- Diminuzione dello stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio con conseguente miglioramento della loro qualità esistenziale, e della loro partecipazione alla vita sociale.
- Crescita della consapevolezza identitaria e valoriale e della capacità di elaborazione dei propri vissuti
- Acquisizione di competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali
- Attivazione di percorsi di *empowerment*, ovvero acquisizione di autostima, di autonomia.

Per il territorio

- Definizione di procedure certe e condivise per invii e prese in carico con i soggetti istituzionali di riferimento.
- Realizzazione di programmi integrati individualizzati, in collaborazione con la rete pubblico-privato sociale.
- Aumento della sensibilità sociale e della conoscenza sulle problematiche e sulla rilevanza del fenomeno del maltrattamento fisico, psicologico, sessuale, economico, nella zona pisana.

Procedure per assicurare la tutela delle utenti

- La tutela della privacy è attuata secondo le modalità di legge.
- Sono garantiti anonimato e riservatezza.
- L'avvio di azioni, che riguardano la donna, avvengono solo dopo il suo consenso.
- Il percorso di uscita dalla violenza viene negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità tra operatrici e donna.

Reclami

Per eventuali reclami l'utente si può rivolgere direttamente all'operatrice o alla coordinatrice del servizio oppure inviare una email a centroantiviolenza@casadelladonnapisa.it

La Casa della donna si trova a Pisa in via Galli Tassi 8, a pochi passi da Piazza dei Miracoli.