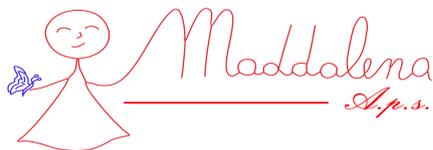


**CENTRO ANTIVIOLLENZA**

# **CARTA DEI SERVIZI**



## INDICE

**PREMESSA**.....

**PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**.....

### **PARTE PRIMA- STRUTTURAZIONE DEI CENTRI ANTIVIOLENZA**

Ambito, Soggetti attuatori, missione

Modello organizzativo.....

Risorse impiegate.....

Dove siamo, accesso ai servizi.....

### **PARTE SECONDA- I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA.....**

Prevenzione, informazione e sensibilizzazione del territorio.....

Prima accoglienza e presa in carico.....

Supporto psicologico.....

Mediazione culturale.....

Orientamento al lavoro.....

Consulenza legale.....

**PARTE TERZA – LA RETE DEI SERVIZI**.....

**PARTE QUARTA- QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**.....



## PREMESSA

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a queste ultime informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti. Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con gli utenti, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici. E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete e trasparenti sulle attività svolte dal servizio, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

L' Aps Maddalena nella sua attività di prevenzione e contrasto alla violenza di genere opera secondo le finalità, gli obiettivi e le metodologie indicate nelle Linee Guida per i Centri Antiviolenza dall' ANCI – Associazione Comuni Italiani e approvate dal Comune di Napoli.

Agisce nel quadro dei principi affermati nella Convenzione di Istanbul, vigente in Italia dal 14 agosto 2014, che afferma che la violenza alle donne ha radici nella disparità di potere tra i sessi. Considera inoltre che la violenza maschile contro le donne provoca danni importanti alla salute psicologica delle donne e dei minori, aggravando la loro situazione di vulnerabilità sociale e il rischio di esclusione sociale. Pertanto, fa obbligo alle istituzioni di attivarsi per prevenire e contrastare il fenomeno anche valorizzando le esperienze delle associazioni. Tra le prassi da adottare vieta il ricorso alla mediazione familiare per dirimere le controversie legate alla situazione di violenza.

*Si intende quindi **potenziare la soggettività femminile**, dotando le donne di strumenti critici culturali, psicologici, sociali, tali da renderle protagoniste delle loro scelte. È una strategia che si collega all' "empowerment", parola difficilmente traducibile, che indica la necessità che le donne assumano diretti poteri e responsabilità prima di tutto su se stesse. Una donna maltrattata è stata quasi sempre obbligata ad annullarsi come persona per corrispondere alle aspettative e alle pretese altrui, la prima cosa di cui ha bisogno è ripensarsi come soggetto capace di decidere.*



## Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- ❖ la presentazione del Centro e la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- ❖ le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi della residenza;
- ❖ le modalità con le quali il cittadino utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati;
- ❖ le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dall'art. 13 della legge 328/2000 di tutela dei diritti del cittadino-utente, volto a descrivere le attività svolte dal servizio, i principi alla base, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti, permettendo sia all'Ente erogatore sia agli utenti di intervenire in itinere per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

La Carta dei Servizi è pertanto una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**

Il centro antiviolenza opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne e di tutti gli altri utenti che usufruiscono del servizio, realizzato sulla base dei seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA**

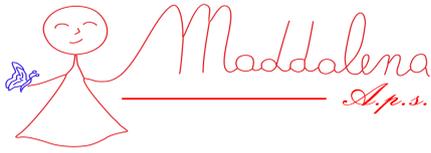
Il servizio garantisce parità di trattamento a tutte le donne utenti (e ai loro figli/e) a prescindere dalla loro nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica operando in relazione a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, nel rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna

- **GRATUITÀ**

Tutti i servizi messi a disposizione sono completamente gratuiti.

- **RISERVATEZZA E INFORMAZIONE**

Le operatrici del centro, adeguatamente formate, operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, in base a quanto previsto dal GDPR 2016/679



Maddalena Aps- Via Trecia 62- 80126 Napoli –ass.maddalena@libero.it-cavfuorigrotta@gmail.com- Cell.3387019267Cell.3513382245

---

Al primo colloquio viene fatta firmare una scheda per il consenso al trattamento dei dati personali ad uso interno del centro. Nessuna decisione viene presa senza prima aver informato ed ottenuto il consenso sottoscritto dall'utente e ciò lungo tutto il percorso presso il centro.

- **ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA**

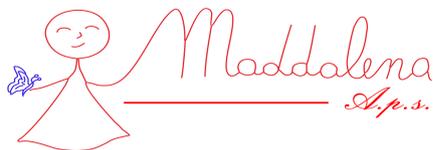
L'accessibilità al servizio può essere garantita attraverso un numero telefonico attivo anche durante l'orario di chiusura del centro.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Le attività vengono svolte in conformità ai parametri di efficacia ed efficienza stabiliti a livello regionale, nazionale ed europeo, prestando attenzione a verificare in modo costante la qualità del servizio.

- **PROMOZIONE**

Gli interventi d'aiuto rivolti alle vittime di violenza hanno l'obiettivo di promuovere il recupero delle risorse psico-fisiche spesso minate dalla violenza subita, così da supportare la donna lungo tutto il percorso di fuoriuscita dalla situazione di violenza: consapevolezza della violenza che subisce e delle conseguenze su di se e sui propri figli/e, alla riprogettazione del proprio futuro per il raggiungimento della sua autonomia.



## PARTE PRIMA – STRUTTURAZIONE DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

### AMBITO TERRITORIALE E SOGGETTO ATTUATORE

Area Flegrea -Municipalità IX e X del Comune di Napoli

I destinatari del servizio sono: i cittadini dell'ambito per le attività di sensibilizzazione e diffusione culturale; tutti gli attori coinvolti nel processo di prevenzione, cura e tutela di donne e minori che subiscono violenza (operatori sociali, sanitari, scolastici, delle forze dell'ordine e di giustizia per gli interventi di informazione; le donne vittime di violenza psicologica, fisica, sessuale, economica e vittime di stalking, ed i loro figli per le prestazioni erogate.

### MISSIONE

Il Centro antiviolenza ha l'obiettivo di diventare un presidio istituzionale territoriale per contrastare il fenomeno della violenza. A tal fine sono previste diverse tipologie d'azione: prevenzione e sostegno alle donne vittime di violenza; una campagna di sensibilizzazione ed informazione territoriale;

### MODELLO ORGANIZZATIVO

- Pianificazione ed organizzazione delle risorse
- Predisposizione del materiale sia informativo che documentale quale supporto operativo
- Organizzazione di eventi per la promozione e diffusione del progetto di prevenzione e contrasto alla violenza
- Costituzione dello staff operativo tra operatrici/consulenti/esperti/risorse istituzionali
- Mappatura delle strutture territoriali di sostegno (case-famiglia, case rifugio, servizi sociali, servizi sociosanitari, presidi delle forze dell'ordine, ospedali, Asl territoriale, associazioni del volontariato sociale e non, associazioni di donne straniere ed altri organismi);
- Mappatura delle agenzie educative territoriali;
- Attivazione del n.1522 di pubblica utilità e linea telefonica propria 24h su 24h;
- Pianificazione di sensibilizzazione;
- Monitoraggio delle attività ex- ante- in itinere – ex post;
- Aggiornamento e archiviazione della banca dati;



Maddalena Aps- Via Trencia 62- 80126 Napoli –ass.maddalena@libero.it-cavfuorigrotta@gmail.com- Cell.3387019267Cell.3513382245

---

#### **RISORSE IMPIEGATE**

Per il proprio funzionamento e lo svolgimento delle proprie attività il centro anti violenza impiega le seguenti risorse professionali:

- Educatrice/Counselor
- Assistente Sociale
- Orientatrice al lavoro
- Operatrice di accoglienza
- Psicologa – Psicoterapeuta
- Avv. Civilista
- Avv. Penalista
- Mediatrice

#### **DOVE SIAMO, ACCESSO AI SERVIZI**

CAV Fuorigrotta- Sede in Via Acate N. 65 -tel 0817958010 Cell.3387019267

CAV Pianura -I.C.S. Russolillo Corso Duca d' Aosta-Cell.3513382245

## PARTE SECONDA- I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

SERVIZIO	PREVENZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutti i cittadini – utenti e alle istituzioni pubbliche e private del territorio.
<b>COSA OFFRIAMO</b>	Azione comune nel campo della lotta contro le discriminazioni e la violenza di genere al fine di favorire una maggiore efficacia delle iniziative di contrasto.
<b>PERSONALE</b>	Il personale ha una formazione universitaria ed è continuamente aggiornato sulle tematiche della violenza.
<b>METODOLOGIA, STUMENTI DI LAVORO, MODULISTICA</b>	Per la diffusione delle iniziative di sensibilizzazione dei servizi offerti dal centro sono utilizzati manifesti, brochures, volantini distribuiti nei luoghi sensibili del territorio. Saranno distribuite opuscoli informativi, sulle cause della violenza e come combatterla a docenti, famiglie e studenti e in generale alla cittadinanza.
<b>PRIVACY E RISERVATEZZA</b>	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso.

SERVIZIO	PRIMA ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutte le donne con o senza figli, italiane o straniere.
<b>COSA OFFRIAMO</b>	Ascolto attraverso colloqui telefonici e/o da vicino che hanno lo scopo di decodificare la richiesta di aiuto. I colloqui sono strutturati in maniera da fare un primo screening della richiesta e fornire informazioni sui servizi offerti dal Centro e o dalla Rete antiviolenza. La presa in carico avviene attraverso la progettazione di un percorso di fuoriuscita dalla situazione di violenza elaborato dalla operatrice di accoglienza di comune accordo con l'utente.
<b>COME SI ACCEDE</b>	Tramite contatto telefonico garantito h 24 da operatrici qualificate, anche su chiamata trasferita da parte del numero nazionale di emergenza <b>1522</b> , oppure presentandosi presso la sede indicata nei giorni e orari prefissati.
<b>PERSONALE</b>	Il personale è in possesso dei titoli specifici, è iscritto agli albi professionali ove possibile ed è continuamente aggiornato sulle tematiche della violenza.
<b>METODOLOGIA, STUMENTI DI LAVORO, MODULISTICA</b>	Il colloquio si fonda su una metodologia di accoglienza che fa leva sulla relazione empatica tra donne. Viene svolto in una stanza riservata solitamente con la presenza esclusiva della donna e delle operatrici, ha la durata di un ora circa. Per ogni utente l'operatrice compilerà una scheda di accoglienza contenente i dati anagrafici, sintetiche indicazioni di colloquio svolto, del tipo di violenza subita e degli indicatori di rischio per l'incolumità della donna. Inoltre, concorderà con la donna un pian d' intervento personalizzato.
<b>STANDARD DI SERVIZIO</b>	3 operatrici di accoglienza e una consulente nelle varie professioni a richiesta.
<b>PRIVACY E RISERVATEZZA</b>	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso.

SERVIZIO	SUPPORTO PSICOLOGICO
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutte le donne con o senza figli, italiane o straniere.



Maddalena Aps- Via Trencia 62- 80126 Napoli –ass.maddalena@libero.it-cavfuorigrotta@gmail.com- Cell.3387019267Cell.3513382245

<b>COSA OFFRIAMO</b>	Consulenza psicologica finalizzata a raccogliere la storia di vita per analizzare i nessi causali tra maltrattamento e disagi psico-fisici o modifica della qualità della vita e a sostenere la donna durante il percorso di fuoriuscita dalla situazione di violenza.
<b>COME SI ACCEDE</b>	Dopo il primo incontro con l'operatrice d'accoglienza, la stessa contatterà la psicologa, per fissare un appuntamento.
<b>PERSONALE</b>	1 psicologa-1 psicoterapeuta, iscritte all'Albo di riferimento, hanno una formazione universitaria, una comprovata esperienza nel campo del sostegno alle donne vittime di violenza ed è continuamente aggiornate sugli approcci e gli strumenti con cui supportare le utenti.
<b>METODOLOGIA, STUMENTI DI LAVORO, MODULISTICA</b>	Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha la durata di un'ora. È previsto un numero di incontri commisurato alle esigenze che emergono.
<b>STANDARD DI SERVIZIO</b>	1 psicologa 1psicoterapeuta
<b>PRIVACY E RISERVATEZZA</b>	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso.

<b>SERVIZIO</b>	<b>MEDIAZIONE CULTURALE</b>
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutte le donne straniere con o senza figli.
<b>COSA OFFRIAMO</b>	La possibilità di facilitare la comunicazione con donne immigrate, vittime di violenza o discriminazione, consentendo la comprensione totale dell'incontro; agevolare comportamenti finalizzati alla cura della propria salute attraverso invii mirati ad uno screening medico; mettere le utenti in rete con le Associazioni di donne appartenenti ai corrispondenti paesi di origine presenti sul territorio sia comunale che provinciale; facilitare l'incontro con le Istituzioni preposte al rilascio dei documenti che consentono alle donne di vivere regolarmente in Italia.
<b>COME SI ACCEDE</b>	Previo appuntamento tramite contatto telefonico oppure presentandosi presso la sede del Centro Antiviolenza
<b>PERSONALE</b>	Il personale ha una formazione ed un'esperienza non solo nella mediazione interculturale, ma anche nel fenomeno della violenza di genere.
<b>METODOLOGIA, STUMENTI DI LAVORO, MODULISTICA</b>	Affiancamento alle operatrici di accoglienza e ascolto, supporto alle donne immigrate, attraverso colloqui frontali.
<b>STANDARD DI SERVIZIO</b>	1 mediatrice a chiamata
<b>PRIVACY E RISERVATEZZA</b>	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso.

<b>SERVIZIO</b>	<b>ORIENTAMENTO AL LAVORO</b>
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutte le donne con o senza figli, italiane o immigrate, che abbiano necessità di sostegno a seguito di eventi di violenza, per sostenere un percorso di autonomia personale, di riqualificazione formativa e di re-inserimento nel mondo del lavoro.
<b>COSA OFFRIAMO</b>	Attraverso una serie di incontri sia individuali che di gruppo si proporranno



Maddalena Aps- Via Trencia 62- 80126 Napoli –ass.maddalena@libero.it-cavfuorigrotta@gmail.com- Cell.3387019267Cell.3513382245

	percorsi di riattivazione delle risorse cognitive, emotive, riflessive, in grado di rafforzare il senso dell'empowerment personale per una riprogettazione sociale e lavorativa. Si offriranno gli strumenti necessari per una lettura del mercato del lavoro finalizzata ad una ricerca attiva.
<b>COME SI ACCEDE</b>	Previo appuntamento tramite contatto telefonico oppure presentandosi presso la sede del Centro Antiviolenza
<b>PERSONALE</b>	Counselor con esperienza in attività di orientamento e conoscenza del mercato del lavoro.
<b>METODOLOGIA, STUMENTI DI LAVORO, MODULISTICA</b>	Si utilizzerà la metodologia che adotta l'approccio centrato sul "cliente", attraverso la rivisitazione della Storia personale, del Bilancio delle Competenze. Saranno utilizzati strumenti informatici e non che consentano di fornire informazioni relative al matching tra domanda/offerta di lavoro.
<b>STANDARD DI SERVIZIO</b>	1 orientatrice al lavoro
<b>PRIVACY E RISERVATEZZA</b>	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso

<b>SERVIZIO</b>	<b>CONSULENZA LEGALE</b>
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutte le donne con o senza figli, italiane o immigrate, che abbiano necessità di sostegno a seguito di eventi di violenza, per sostenere un percorso di autonomia personale, di riqualificazione formativa e di re-inserimento nel mondo del lavoro.
<b>COSA OFFRIAMO</b>	Consulenza legale civile/penale per fornire alle donne informazioni sui loro diritti sostanziali e procedurali e sulle possibili soluzioni giudiziarie da intraprendere per affrontare e risolvere la loro situazione di disagio. Per le donne che decidono di intraprendere un'azione giudiziaria sarà offerta assistenza legale attraverso l'istituto del gratuito patrocinio.
<b>COME SI ACCEDE</b>	Previo appuntamento tramite contatto telefonico oppure presentandosi presso la sede del Centro Antiviolenza
<b>PERSONALE</b>	Avvocate civilista e penalista con comprovata esperienza acquisita in materia di supporto alle vittime di violenza, iscritta al gratuito patrocinio.
<b>METODOLOGIA, STUMENTI DI LAVORO, MODULISTICA</b>	Il colloquio viene svolto in una stanza riservata con la presenza esclusiva della donna tranne in particolari condizioni in cui può essere previsto una mediatore culturale.
<b>STANDARD DI SERVIZIO</b>	2 avvocate civiliste e 1 penalista iscritte all'Albo e all'Istituto del gratuito patrocinio
<b>PRIVACY E RISERVATEZZA</b>	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso



## PARTE TERZA – LA RETE DEI SERVIZI

Al fine di potenziare le attività realizzate dal Centro, fondamentale è l'attivazione di una Rete dei servizi territoriali che metta a disposizione una integrazione già esistente tra diversi attori del territorio, sviluppando un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e no, in grado di garantire interventi che consentano simultaneamente di lavorare su più fronti, in particolare nelle situazioni multiproblematiche. Lo strumento utile, il Protocollo d'intesa Interistituzionale della Città di Napoli firmato il 25 novembre 2009, che definisce le azioni che i diversi soggetti si impegnano ad attuare per prevenire e contrastare la violenza di genere.

Oltre alle organizzazioni che gestiscono i Centri Antiviolenza i soggetti che costituiscono la rete Interistituzionali sono:

LE AZIENDE SANITARIE LOCALI;

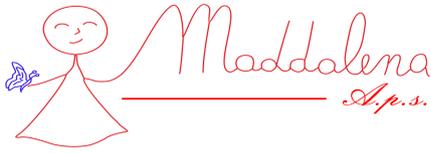
LE AZIENDE ED I PRESIDII OSPEDALIERI;

LE FORZE DELL' ORDINE;

TRIBUNALI E PROCURE;

CASE DI ACCOGLIENZA PER DONNE MALTRATTATE CONVENZIONATE CON IL COMUNE DI NAPOLI;

Saranno ricercati e mantenuti la dove esistono, rapporti di collaborazione con le imprese del territorio al fine di rispondere ad una duplice esigenza. La prima è quella di diffondere e sensibilizzare sul tema della violenza alle donne e ai minori, la seconda quella di sostenere i servizi di aiuto esistenti, nonché di favorire il reinserimento lavorativo. Le modalità di collaborazione possono svilupparsi attraverso sponsorizzazioni a manifestazioni di sensibilizzazione, sostegno e promozione di raccolta fondi, progetti specifici di work experience o tirocini formativi.



## PARTE QUARTA- QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Il centro antiviolenza ha l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza attraverso l'applicazione di sistemi di monitoraggio e di valutazione delle criticità nei processi adottati. L'analisi dei processi ha lo scopo di:

- Rendere i servizi affidabili ed efficienti
- Rendere le utenti centrali al percorso individuato
- Formare il personale per garantire un livello di competenza ed intervento sempre migliore per le donne ed i minori
- Motivare il personale al soddisfacimento delle esigenze delle utenti
- Ottimizzare la comunicazione interna ed esterna al centro

Per raggiungere tali obiettivi è necessario agire su tre livelli:

- Progettare e organizzare i servizi tenendo conto dei rilievi e delle criticità emerse attraverso il confronto con le operatrici interne
- Monitoraggio delle attività attraverso report periodici
- Revisione periodica complessiva del servizio

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Le utenti accolte e i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami relativi ai servizi ed alla loro fruizione. Le osservazioni, comunicazioni e reclami dovranno pervenire all'ufficio competente entro 10 giorni da cui l'utente o il familiare sia venuto a conoscenza di eventuali azioni lesive dei propri diritti. E' possibile inoltre presentare reclamo personalmente attraverso un appuntamento con la responsabile del centro.

### **INFORMAZIONE, PRIVACY E RISERVATEZZA**

L'accesso al Centro Antiviolenza è garantito da un'informazione costante utilizzando materiale cartaceo, social media e siti internet anche di soggetti appartenenti alla Rete. Inoltre, è garantita la partecipazione informata dell'ospite ai servizi erogati con sottoscrizione del consenso informato e garanzia di privacy.