

# **PSEAH POLICY**

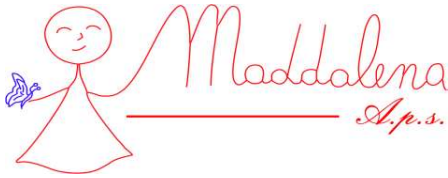
**Protection against Sexual Exploitation,  
Abuse and Harassment Policy**

**POLICY  
PER LA PROTEZIONE DALLO  
SFRUTTAMENTO SESSUALE,  
L'ABUSO,  
LE MOLESTIE E I COMPORTAMENTI  
CARATTERIZZATI DA  
INTIMIDAZIONE, DISCRIMINAZIONE  
E SOPRAFFAZIONE**



## INDICE

PREMESSA .....	3
CONTESTO.....	4
1.1. Quadro di riferimento e dichiarazione programmatica.....	4
2. DEFINIZIONI.....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
4. QUADRO PSEA.....	7
5. MODELLO ORGANIZZATIVO E PRASSI.....	8
6. PROCEDURA GENERALE PER LA SEGNALAZIONE E RISPOSTA .....	9



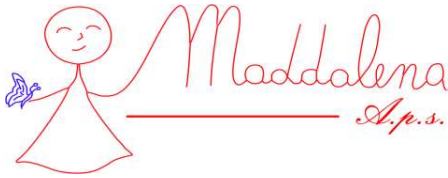
## PREMESSA

Con il presente documento, l'associazione di promozione sociale MADDALENA si impegna nel riconoscere la dignità di ogni persona e il suo diritto a vivere e operare in un contesto professionale libero da violenze, molestie e discriminazioni di qualsivoglia tipologia. La finalità della presente Policy è prevenire, individuare e contrastare fenomeni riconducibili a violenza, molestie e discriminazioni, nonché fornire supporto alle persone che segnalano gli stessi (anche in qualità di testimoni e/o informate dei fatti), garantendo percorsi di tutela e protezione da eventuali atti (online e offline) di matrice ritorsiva e, in generale, lesivi della dignità della persona.

La Policy in tema di protezione contro lo sfruttamento sessuale, l'abuso, le molestie e i comportamenti caratterizzati da intimidazione, discriminazione e sopraffazione (di seguito "PSEAH) nel contesto lavorativo è conforme alla normativa nazionale vigente e pienamente coerente alle raccomandazioni, direttive e risoluzioni emanate dall'Unione europea e dalle Nazioni Unite. Nel dettaglio, ivi di seguito si segnalano le fonti normative e giuridiche di riferimento:

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Parigi 10 dicembre 1948
- Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, STE n° 5, Roma 4 novembre 1950
- Convenzione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) n. 190 e alla raccomandazione n. 206, 21 giugno 2019
- Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, Istanbul 11 maggio 2011
- Declaration on the Elimination of Violence against Women, ONU - Organizzazione delle Nazioni Unite, Adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite con risoluzione 48/104 del 20 dicembre 1993.
- Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 dell'ONU, e in particolare agli obiettivi 5 ("Gender Equality") e 8 ("Decent Work and Economic Growth"), sottoscritti dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU, settembre 2015.
- L. 19 luglio 2019, n. 69 Modifiche al Codice penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni in materia di tutela delle vittime di violenza domestica e di genere;
- D.LGS 10 agosto 2018, n. 101 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, e alla libera circolazione di tali dati;
- L. 11 gennaio 2018, n. 4 Modifiche al Codice civile, al Codice penale, al Codice di procedura penale e altre disposizioni in favore degli orfani per crimini domestici;

Maddalena APS esige la piena e inderogabile osservanza delle regole previste dalla presente Policy, anche qualora le stesse siano più restrittive rispetto a quanto previsto dalla normativa nazionale di riferimento.



## CONTESTO

### 1.1. Quadro di riferimento e dichiarazione programmatica

Qualsiasi forma di **sfruttamento, abuso e molestia sessuale** rappresenta un **fallimento nei sistemi di protezione**. Provoca danni alle persone che Maddalena APS mira a servire e proteggere. Qualsiasi comportamento scorretto del personale e dei partner di Maddalena APS rappresenta un rischio per la reputazione dell'organizzazione. Questi fenomeni non sono nuovi e, insieme ad altre forme di uso improprio delle risorse

e del potere affidati a specifici attori, **rappresentano una costante sfida** per le organizzazioni umanitarie, di volontariato e di promozione e sviluppo sociale e culturale. Poiché lo sfruttamento sessuale, gli abusi e le molestie incidono sulla responsabilità e sull'integrità degli ETS (Enti del Terzo Settore), **la PSEAH è da considerarsi quale item in termini di valutazione e monitoraggio delle performance dell'organizzazione e - più in generale - in tema di welfare aziendale, reputation e accountability dell'ETS, quale esercizio di salvaguardia etico e di benessere organizzativo.**

La presente policy deriva direttamente dalla Carta dei Servizi di Maddalena APS che identifica i valori su cui si basano le attività dell'organizzazione e stabilisce i requisiti per garantire la buona condotta del personale.

Questa policy si applica sia al personale che alle persone esterne all'Associazione.

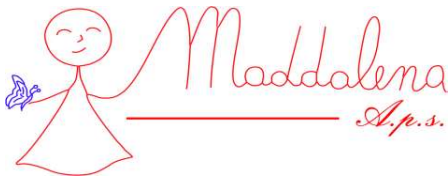
Questa policy si applica a tutto il personale, consulenti, volontari, fornitori, partner, fornitori di servizi sia durante che oltre l'orario di lavoro. Si applica anche a visitatori, giornalisti, stampa e qualsiasi altra persona/entità che per qualsiasi motivo si trovi a contatto con il personale di Maddalena APS o con qualsiasi persona attraverso Maddalena APS. Tutti gli individui/le entità sopra menzionati sono pertanto tenuti, senza eccezioni, a prendere tutte le misure necessarie e ad effettuare verifiche scrupolose per prevenire e gestire qualsiasi caso sospetto o provato di SEAH.

Questa policy si applica esclusivamente alla protezione e gestione dei casi contro il personale, i beneficiari ed i membri di comunità di età superiore ai 18 anni, mentre la **Politica di protezione dell'infanzia (Child Safeguarding Policy, CSP)** si applica a tutti i casi relativi ai minori. La CSP stabilisce i vari tipi di abuso nei confronti di questi ultimi e stabilisce la metodologia di prevenzione e gestione dei rischi. Questa policy deve essere seguita e applicata in tutti i contesti in cui Maddalena APS opera, indipendentemente da eventuali normative meno vincolanti.

**Maddalena APS applica una politica di tolleranza zero nei confronti di molestie, sfruttamento ed abusi sessuali.**

Si ritiene che tutte le persone abbiano il diritto di vivere la propria vita libera dalla violenza sessuale e da qualsiasi abuso di potere indipendentemente dall'età, dal sesso, dalla sessualità, dall'orientamento sessuale, dalla disabilità, dalla religione o dall'origine etnica. Si riconosce l'eventualità di dinamiche di potere inique all'interno dell'organizzazione e in relazione a coloro che serviamo, e che sussiste il rischio che alcune persone sfruttino la propria posizione di potere per tornaconto personale. Maddalena APS non tollererà che i propri dipendenti/collaboratori, volontari, consulenti, partner o altri rappresentanti associati alla prestazione delle proprie attività compiano qualsiasi forma di molestia sessuale, sfruttamento sessuale o abuso sessuale. Maddalena APS si impegna a sostenere le vittime, migliorare la capacità di salvaguardia, denuncia, indagine, risposta e prevenzione delle molestie sessuali, dello sfruttamento e degli abusi sessuali.

Il personale designato da Maddalena APS utilizzerà questa policy unitamente alle leggi in materia di impiego/lavoro, alla duty of care e alle norme penali pertinenti per determinare decisioni circa eventuali segnalazioni reclami e preoccupazioni sollevati.



## 2. DEFINIZIONI

Maddalena APS adotta le seguenti definizioni nella presente policy:

### **Abuso sessuale**

Minaccia di o avvenuto abuso fisico di natura sessuale, che può avvenire con la forza, la coercizione, la violenza o in situazioni di disuguaglianza, relazioni gerarchiche o violazione della fiducia. Questo termine comprende, tra gli altri, atti di stupro, coercizione, pornografia minorile, atti sessuali non consensuali o qualsiasi altro reato sessuale, matrimonio forzato, schiavitù sessuale e qualsiasi attività sessuale con un minore (cioè qualsiasi persona di età inferiore a 18 anni). Ciò significa che la forza fisica non è necessaria nella valutazione dell'abuso sessuale come tale. Tale atto può anche verificarsi in situazioni in cui non è stato dato il consenso in maniera chiara, in situazioni di disuguaglianza, pressione psicologica o coercizione. Il consenso al consumo di alcolici o all'uso di droghe non deve in alcun caso essere considerato consenso all'attività sessuale e non diminuisce in alcun modo la responsabilità del colpevole.

### **Sfruttamento sessuale**

Qualsiasi abuso/tentato abuso sessuale nei confronti di una persona in una posizione di vulnerabilità, di fiducia o verso cui sussista uno squilibrio di potere, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, profitti finanziari, sociali o politici derivanti dallo sfruttamento sessuale di un'altra persona. La prostituzione, anche laddove legale, è una forma di sfruttamento sessuale. Ciò significa che lo sfruttamento può verificarsi anche quando un individuo è un intermediario per l'abuso.

### **Molestie sessuali**

Qualsiasi proposta sessuale indesiderata, richieste di favori sessuali o altra condotta verbale o fisica di natura sessuale che incidono esplicitamente o implicitamente sul lavoro di un individuo, interferiscono con le prestazioni lavorative di un individuo, creano un ambiente intimidatorio, ostile o offensivo. Le molestie sessuali includono, ad esempio, messaggi di testo/e-mail indesiderati a sfondo sessuale, commenti su anatomia/parti del corpo, ripetute richieste di un appuntamento, violazione intenzionale dello spazio corporeo, contatto fisico indesiderato, ecc. Possono verificarsi molestie sessuali tra persone di sesso opposto o dello stesso sesso. Sia le persone che si riconoscono nel genere maschile che femminile e le persone transgender e/o non binarie possono essere sia le vittime che i trasgressori.

### **Indagine interna**

Un procedimento amministrativo interno tramite il quale un'organizzazione cerca di stabilire se c'è stata una violazione di una propria Policy da parte di uno o più membri o persone affiliate all'organizzazione per i quali sussiste l'obbligo di seguire tale Policy.

### **Principio del "need to know"**

Il principio secondo il quale un'informazione deve essere divulgata esclusivamente sulla base di una effettiva necessità di venire a conoscenza in ordine alla protezione della vittima o alla partecipazione ad un qualsiasi processo avviato a tal fine.

### **Segnalazione**

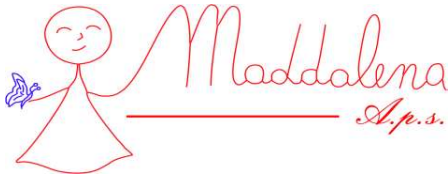
L'atto di informare, secondo modalità predisposte, una persona designata interna all'organizzazione per portare all'attenzione un presunto incidente in violazione di una Policy e/o da questa ricompresa.

### **Vittima/sopravvissuto**

La persona che è, o è stata, sfruttata sessualmente o abusata. Il termine "sopravvissuto" implica forza, resilienza e capacità di sopravvivere. Questo documento principalmente usa il termine "vittima" per indicare la vittima di azioni di un presunto autore. Questo tuttavia non ha lo scopo di negare a quella persona dignità e capacità di agire come individuo.

### **Tolleranza zero**

Approccio consistente nel punire severamente qualsiasi persona/entità che rientra nelle categorie sopra elencate, che abbia commesso un reato sessuale nei confronti di colleghi, beneficiari o membri delle comunità in considerazione della natura inaccettabile di tale atto, indipendentemente dal fatto che ciò si sia verificato nell'ambito delle sue/loro attività con Maddalena APS o in un contesto privato.



### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Policy delinea i livelli minimi di riferimento (standard) che vengono applicati e seguiti in ogni aspetto e area del lavoro di Maddalena APS: raccolta fondi, sensibilizzazione, campagne, comunicazione e marketing, sviluppo di interventi programmatici, assistenziali, di cura, tutela e di emergenza.

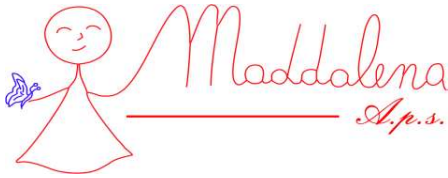
Ogni segnalazione di atti, sospetti o preoccupazioni di sfruttamento sessuale, abuso, molestie e comportamento caratterizzato da intimidazione, sopraffazione o discriminazione rientranti nella presente Policy sarà gestita secondo la Procedura Generale qui inclusa (d'ora innanzi "Procedura Generale PSEAH"), in linea con le procedure disciplinari di Maddalena APS e la normativa vigente.

Questa Policy si applica a tutti gli organi disciplinati dallo Statuto di Maddalena APS, all'Assemblea e ai volontari, allo staff di Maddalena APS che lavora a tempo pieno o a tempo parziale, che sia assunto con un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o a tempo determinato, o che collabori in forza di un contratto di collaborazione, donatori, giornalisti, celebrità, politici e chiunque altro direttamente coinvolto nei progetti o nei servizi di Maddalena APS per tutto il tempo in cui dura questo contatto diretto (di seguito "visitatori"); personale e rappresentanti delle organizzazioni partner e qualsiasi altro individuo, gruppo o organizzazione che abbia rapporti formali / contrattuali con Maddalena APS che implicino un contatto diretto con beneficiari adulti.

Maddalena APS si impegna a raggiungere la piena attuazione dei **SEI principi fondamentali relativi allo sfruttamento e agli abusi sessuali**:

- 1) Sfruttamento e abuso sessuale da parte di operatori del terzo settore costituiscono atti di grave colpa e possono quindi portare al licenziamento.
- 2) L'attività sessuale con minori (persone di età inferiore a 18 anni) è vietata in ogni caso, anche a prescindere dalla vigenza di legislazioni che determinano la maggiore età al di sotto dei 18 anni e quindi dal consenso stabilito dalle diverse legislazioni nazionali. La convinzione errata relativa all'età di un minore non è considerata una valida difesa.
- 3) È vietato lo scambio di denaro, lavoro, beni o servizi in cambio di sesso, inclusi favori sessuali o altre forme di comportamento umiliante, degradante o di sfruttamento da parte di tutti gli operatori umanitari. Ciò include l'acquisto di prestazioni sessuali e/o lo scambio di assistenza dovuta ai beneficiari.
- 4) È vietata qualsiasi relazione sessuale tra operatori e beneficiari che comporti un uso improprio di rango o posizione. Tali rapporti possono minare la credibilità e l'integrità dell'erogazione del servizio.
- 5) Laddove un degli operatori sviluppi dubbi o sospetti in merito all'abuso, alle molestie o allo sfruttamento sessuale da parte di un collega, appartenente o meno alla stessa Associazione, dovrà immediatamente segnalare tali preoccupazioni verbalmente o per iscritto attraverso i meccanismi di segnalazione stabiliti
- 6) Il personale obbligati a creare e mantenere un ambiente che prevenga lo sfruttamento, l'abuso e le molestie sessuali e promuova l'attuazione di questa policy. Gli organi direttivi e decisionali a tutti i livelli hanno particolari responsabilità nel sostenere e sviluppare sistemi che mantengano questo ambiente





#### **4. QUADRO PSEA**

##### **a) Diffusione e sensibilizzazione**

Maddalena APS assicura un'ampia diffusione della Policy PSEAH, della relativa Procedura e del Codice di Condotta. La diffusione deve ovviamente includere il personale di Maddalena APS, le sue organizzazioni partner, i loro volontari e, soprattutto, i beneficiari adulti. La diffusione è effettuata in modo tale da garantire la piena comprensione dei documenti. Ciò può richiedere traduzioni nelle lingue utilizzate dai beneficiari.

##### **b) Reclutamento e selezione del personale**

Il reclutamento e la selezione del personale, dei collaboratori o dei volontari, deve riflettere l'impegno di Maddalena APS derivante dalla Policy PSEAH, assicurando che vengano messi in atto tutti i controlli e le procedure possibili a norma di legge per impedire a chiunque non sia idoneo di lavorare con noi. I candidati idonei sono informati della natura vincolante della presente Policy.

##### **c) Implementazione della Policy nei sistemi e processi di gestione**

La Policy deve essere incorporata in tutti i sistemi e processi gestionali esistenti e futuri di Maddalena APS interessati dalla protezione dei beneficiari da sfruttamento sessuale, abuso e molestie in modo da garantire il loro diritto alla protezione.

##### **d) Programmazione, valutazione e gestione dei rischi**

Tutte le attività svolte da Maddalena APS che coinvolgono beneficiari adulti devono essere valutate per garantire che il rischio di sfruttamento sessuale, abuso, molestie e di comportamento caratterizzato da intimidazione, sopraffazione o discriminazione sia identificato e siano sviluppati controlli adeguati. Saranno valutate eventuali misure aggiuntive per quei beneficiari adulti con abilità o bisogni specifici (per motivi fisici, affiliazione religiosa o etnica, orientamento sessuale o altri fattori).

##### **e) Formazione specifica**

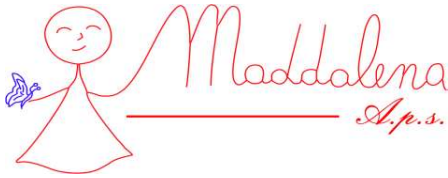
Il personale di Maddalena APS, i suoi volontari e lo staff delle organizzazioni partner devono essere supportati nello sviluppo delle necessarie capacità e conoscenze per la salvaguardia dei beneficiari in linea con il loro ruolo all'interno dell'Organizzazione. Al personale che deve occuparsi di denunce di sfruttamento o abuso sessuale viene fornita un'adeguata formazione affinché possa rispondere e gestire le segnalazioni. I principi fondamentali della Policy devono essere inclusi nella formazione iniziale del personale e in ogni formazione successiva.

##### **f) Accordi con organizzazioni partner e induction**

Eventuali accordi tra Maddalena APS e le organizzazioni partner di progetto devono includere clausole riguardanti la Policy PSEAH. Le organizzazioni partner devono rispettare la Policy PSEAH, ricevendo un'adeguata induction su di essa, o aver già sviluppato una propria Policy PSEAH con un approccio e standard simili. Gli accordi con i partner devono evidenziare in modo chiaro le procedure concordate per la segnalazione e l'indagine interna delle segnalazioni relative a violazioni della Policy.

##### **g) Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)**

Nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, come Internet, siti web, social network e fotografia digitale, Maddalena APS pone la massima cura per garantire che i beneficiari adulti non siano esposti a rischi. Le linee guida contengono indicazioni sull'utilizzo di queste tecnologie sia da parte del personale e dei rappresentanti di Maddalena APS che da parte dei beneficiari che le utilizzano in nome e per conto dell'Associazione, o in risposta a una nostra richiesta. Il coinvolgimento di beneficiari adulti per finalità connesse ad attività di marketing, comunicazione/media e advocacy deve avvenire sempre con consenso informato e non deve essere causa di sfruttamento o peggioramento delle loro condizioni, o di quelle dei loro familiari / figli, o di un aumento della loro vulnerabilità. È auspicabile, ove possibile, evitare di identificarli, in particolare associandoli a dati personali, posizione geografica e immagine.



## 5. MODELLO ORGANIZZATIVO E PRASSI

### a) Sistema centralizzato

In conformità con la normativa vigente in materia di privacy, Maddalena APS dispone di un sistema che permette di segnalare, registrare e valutare centralmente le segnalazioni ricevute e trattate a livello locale.

### b) La procedura generale e la procedura locale per le segnalazioni

La procedura generale fornisce un elenco dettagliato di ciò che deve essere fatto quando viene ricevuta una segnalazione. Essa contiene indicazioni su come e quando segnalare presunti casi di abuso alle autorità competenti, a servizi locali e a strutture locali specializzate per la protezione delle vittime. Possono essere sviluppate procedure locali ove se ne rilevi una specifica necessità: tali procedure devono nondimeno rientrare nel quadro della procedura generale e ricollegarsi a questo.

### c) I canali per le segnalazioni che includono i beneficiari

Le comunità ed i beneficiari sono consapevoli di quale comportamento possono aspettarsi dal personale dell'Organizzazione e dai suoi partner; i canali di segnalazione sono progettati per consentire in modo proattivo e sicuro le segnalazioni di sfruttamento sessuale, abuso e molestie e comportamenti caratterizzati da intimidazioni, discriminazioni o sopraffazioni.

### d) Obblighi del personale di Maddalena APS e dei suoi Partner

Lo staff, i rappresentanti, i volontari e i visitatori di Maddalena APS e delle Organizzazioni partner devono segnalare qualsiasi sospetto di sfruttamento sessuale, abuso, molestie o di comportamento caratterizzato da intimidazione, sopraffazione o discriminazione che coinvolge un beneficiario adulto se il presunto autore è legato all'Organizzazione, indipendentemente dal fatto che si tratti di una specifica denuncia o solo di sospetti non confermati. La preoccupazione primaria di qualsiasi membro del personale che venga a conoscenza di un caso o sospetto di questo tipo è sempre quella di tutelare le vittime. Le segnalazioni devono essere effettuate immediatamente e comunque entro 24 ore a meno che non sia impossibile o irrealizzabile farlo o vi siano circostanze eccezionali che lo impediscano.

### e) Ruoli e responsabilità del personale

La Presidenza nomina un Referente per la Policy PSEAH. Il personale deve essere consapevole dei propri ruoli e responsabilità nel segnalare e rispondere in conformità con la presente Policy e la legislazione nazionale. In particolare: il personale è responsabile nel segnalare eventuali sospetti o presunte violazioni della presente Policy al Referente per la Policy PSEAH; quest'ultimo è responsabile della ricezione ed inoltro di tali segnalazioni agli organi direttivi dell'APS; Maddalena APS predispone un modulo utile alle segnalazioni (allegato alla presente Policy).

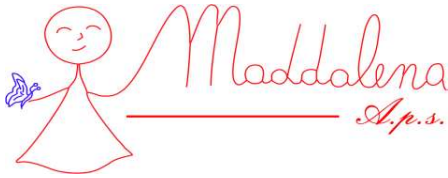
### f) Principi e buone prassi per rispondere alle segnalazioni di sfruttamento, abuso sessuale e molestie

Nel rispondere alle suddette segnalazioni che coinvolgono beneficiari adulti, il personale, Referente per la Policy PSEAH seguono la presente Policy e procedono sempre tenendo in considerazione le migliori prassi in favore delle vittime, dei testimoni e di qualsiasi altra persona coinvolta nei termini della loro sicurezza, del loro benessere fisico e mentale e del loro diritti alla privacy, all'uguaglianza e alla giustizia equa. Il personale di Maddalena APS potrebbe essere chiamato a collaborare ad eventuali indagini e a mantenere adeguati livelli di riservatezza.

### g) Apprendere costantemente dall'esperienza

Le lezioni apprese nell'attuazione di questa Policy, così come nella gestione di specifici episodi eventualmente verificatisi, saranno utilizzati per integrare la presente Policy e sviluppare prassi sempre migliori.





## **6. PROCEDURA GENERALE PER LA SEGNALAZIONE E RISPOSTA**

Chiunque abbia una preoccupazione o venga a conoscenza di episodi di sfruttamento sessuale, abuso, molestie o di comportamento caratterizzato da intimidazione, sopraffazione o discriminazione, nonché di qualsiasi violazione della Carta dei Servizi, a danno di adulti beneficiari da parte del personale, consulenti, volontari, rappresentanti, visitatori, donatori, legati a Maddalena APS o a sue organizzazioni partner è tenuto a seguire la seguente procedura generale.

I beneficiari utilizzeranno meccanismi di segnalazione dedicati, adatti alle loro esigenze specifiche, per raggiungere direttamente Maddalena APS o il membro dello staff designato dal Partner di riferimento o il Referente per la Policy PSEAH di Maddalena APS.

**COSA RIPORTARE:** una preoccupazione, un sospetto o una certezza relativa a possibili situazioni di abuso o pregiudizio, di cui siano autori altri adulti interni e/o esterni all'Associazione, famiglia oppure sconosciuti.

**QUANDO RIPORTARE:** nel più breve tempo possibile, in ogni caso entro le 24 ore.

**A CHI RIPORTARE:** al/la coordinatore/ice delle attività e/o al Referente per la Policy PSEAH

**COSA SUCCEDE:** Il coordinatore delle attività fa una prima analisi e informa tempestivamente (entro 24h) il Referente per la Policy PSEAH che, valutate le informazioni in suo possesso, informerà via mail gli organi direttivi dell'ETS convocando una riunione.

### ***COSA FARE DURANTE TUTTO IL PROCESSO DI GESTIONE DEL CASO:***

-Mantenere assoluta riservatezza in merito alla segnalazione fatta secondo il principio del “deve sapere la cosa solo chi è strettamente utile al percorso” (need to know basis).

-Supportare i propri colleghi, secondo il proprio ruolo, nell'assicurare una adeguata analisi della situazione, dietro le indicazioni fornite dal Referente per la Policy PSEAH e/o dagli organi direttivi.

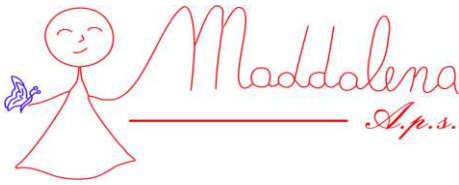
Si ricorda, inoltre, che resta fermo il diritto di ciascun membro del personale, oltre che delle figure di riferimento degli adulti beneficiari, di sporgere immediata denuncia a titolo personale presso le Autorità Giudiziarie competenti laddove si trovi in presenza di un evento da lui/lei giudicato un reato. In tale caso lo staff è tenuto ad informare contestualmente gli organi direttivi dell'Associazione.

*Entrata in vigore, marzo 2024*

---

### *Allegati*

- 1. Codice di Condotta*
- 2. Dichiarazione di presa visione e accettazione di Policy e Codice di Condotta*
- 3. Codice di condotta in materia di privacy*
- 4. Template Segnalazione SEAH*
- 5. Carta dei Servizi Maddalena APS*



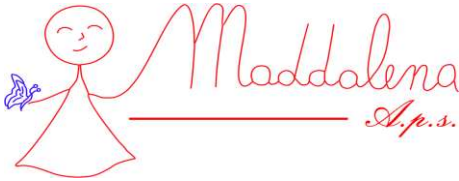
## CODICE DI CONDOTTA

Il personale e tutt3 i/le soci3 di Maddalena APS non devono mai:

1. Mettere in atto condotte di sfruttamento sessuale, abuso e molestie verso i nostri beneficiari adulti;
2. Sostenere o prendere parte a qualsiasi forma di sfruttamento sessuale, abuso o molestie dei beneficiari adulti;
3. Effettuare molestie, condotte intimidatorie o dinamiche di sopraffazione verso i beneficiari adulti;
4. Mettere in atto qualsiasi forma di comportamento umiliante, degradante o caratterizzato da dinamiche di sfruttamento o abuso verso i beneficiari adulti;
5. Abusare della posizione di fiducia di cui godono per trarre dai beneficiari vantaggi personali di qualsiasi natura;
6. Intrattenere rapporti sessuali con i beneficiari adulti a causa dell'intrinseco conflitto di interessi e del differenziale di potere potenziale in tale relazione;
7. Mancare di segnalare qualsiasi certezza, preoccupazione o sospetto di sfruttamento sessuale, abuso e molestie di altro personale, rappresentante o volontario di Maddalena APS, inclusi i Partner, nei confronti dei beneficiari adulti.

I dipendenti e tutti gli altri rappresentanti di Maddalena APS devono sempre:

1. Trattare i beneficiari ed i membri delle comunità in cui operiamo con dignità e rispetto;
2. Essere consapevoli della propria posizione di fiducia e del differenziale di potere in relazione alle comunità e ai beneficiari con cui lavoriamo in modo da agire in modo appropriato e rispettoso;
3. Contribuire attivamente alla creazione e al mantenimento di una cultura che prevenga lo sfruttamento, l'abuso sessuale e le molestie, incoraggi la segnalazione, promuova l'attuazione delle relative Policy di Maddalena APS;
4. Essere consapevoli del fatto che lo sfruttamento, l'abuso sessuale e le molestie costituiscono atto grave, perseguibile penalmente, e possibile motivo di cessazione del rapporto di lavoro;
5. Trattare in modo confidenziale qualsiasi informazione loro comunicata in relazione ad eventuali segnalazioni e gestione dei sospetti di sfruttamento, abuso sessuale e molestie;
6. Collaborare pienamente e prontamente a qualsiasi indagine interna collegata a questa Policy. Fornire deliberatamente informazioni false o agire in malafede nell'ambito di un'indagine interna sono atti passibili di misure disciplinari.



## DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE POLICY E CODICE DI CONDOTTA

Il/La Sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
E residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_  
In qualità di :

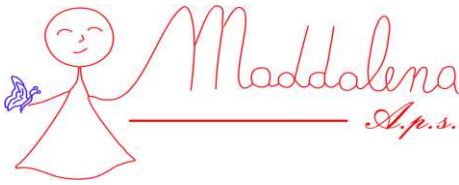
responsabile  
operatore  
tirocinante  
volontario  
esperto di laboratorio

del progetto/programma \_\_\_\_\_ dell'Associazione di Promozione  
Sociale Maddalena

### DICHIARA

di avere ricevuto, letto e quindi ACCETTATO DI SOTTOSCRIVERE per tutta la durata della mia  
collaborazione con Maddalena APS, la Policy PSEAH;  
di avere ricevuto, letto e quindi ACCETTATO DI SOTTOSCRIVERE per tutta la durata della mia  
collaborazione con Maddalena APS, il Codice di condotta.

Napoli, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## CODICE DI CONDOTTA IN MATERIA DI PRIVACY

### 1. Norme di comportamento per la raccolta e l'archiviazione dei dati personali dei beneficiari

In merito alla raccolta dei dati personali e alla pseudonimizzazione degli stessi, il personale dell'associazione è tenuto a seguire la seguente procedura:

- Tutte le informazioni relative agli utenti sono registrate dal personale di Maddalena APS attraverso colloqui individuali. La scheda anagrafica dell'utente è archiviata con un codice alfanumerico e conservata sottochiave presso le sedi dell'associazione. I coordinatori di progetto sono responsabili della sicurezza delle informazioni personali degli utenti e verificano la corretta procedura di archiviazione degli stessi da parte del personale di progetto. Periodicamente, i responsabili di area verificano il rispetto della policy in materia di raccolta dei dati personali e riportano eventuali violazioni al responsabile del trattamento dei dati.
- Le informazioni relative agli utenti registrate sulla piattaforma PERFORMA saranno visibili solo dagli operatori autorizzati. Alle anagrafiche avranno accesso solo operatori e coordinatori. L'accesso alla piattaforma è legato ad una password personale per ogni operatore. La password personale PER NESSUN MOTIVO potrà essere comunicata a terzi. Nel caso di furto della password sarà necessario avvisare tempestivamente il responsabile del trattamento dati.
- La documentazione relativa agli utenti non può essere condivisa al di fuori dell'associazione se non per fini istituzionali e previa approvazione del responsabile del trattamento dati.
- Il personale e i volontari di Maddalena APS non condividono con terzi informazioni sensibili e dati personali degli utenti se non per ragioni legate all'attività dell'ente. Nella trasmissione di informazioni sugli utenti dell'associazione in forma scritta si utilizzeranno esclusivamente le iniziali delle persone in oggetto o il codice alfanumerico della presa in carico e mai nome e cognome degli interessati.

### 2. Diritti dei beneficiari

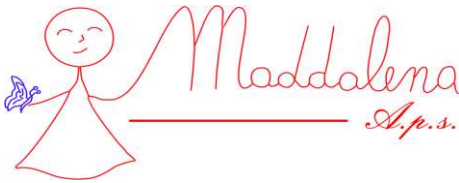
A tutela del diritto alla privacy, tutti gli utenti sottoscrivono l'autorizzazione al trattamento dei dati personali sin dalla prima registrazione presso l'associazione. I coordinatori di progetto verificano che tutti gli utenti abbiano preso visione della normativa sulla privacy e sottoscritto l'autorizzazione all'uso dei dati, preoccupandosi di archiviare in modo appropriato la documentazione. Una copia della normativa sulla privacy è affissa e facilmente visibile presso ogni sede di progetto.

### 3. Utilizzo dei social media e trattamento delle immagini

In merito alla diffusione di immagini e informazioni relative agli utenti attraverso i social media, tutto lo staff di Maddalena APS è tenuto ad osservare le seguenti norme di comportamento:

- Gli operatori e i volontari di Maddalena APS non stabiliscono o intrattengono contatti con eventuali minori beneficiari o le loro famiglie utilizzando strumenti di comunicazione online personali (e-mail, chat, social network, numeri di telefono, indirizzi di residenza e/o domicilio, etc.).
- E' assolutamente vietato pubblicare sui profili personali (Facebook, LinkedIn, Google plus etc.) foto che ritraggono utenti dell'Associazione (adulti e minori) dal momento che le immagini sono ad uso esclusivo di Maddalena APS. E' possibile condividere le foto solo ripostando contenuti ufficiali dai social di Maddalena APS.
- E' assolutamente vietato fare foto agli utenti di Maddalena APS con dispositivi personali (telefono cellulare, fotocamera, tablet, ecc). Le foto dovranno essere fatte esclusivamente con i dispositivi messi a disposizione dall'ente e dovranno essere salvate e condivise esclusivamente attraverso i dispositivi dell'ente.
- E' assolutamente vietato utilizzare i canali di comunicazione dell'Associazione per scopi personali.

### 4. Trattamento dei dati personali dello staff



Tutte le informazioni personali dello staff (documenti di identità, contratti, ecc) sono archiviate in formato cartaceo e posti sottochiave presso la sede centrale dell'associazione.

Tutti i dipendenti sottoscrivono l'autorizzazione al trattamento dei dati e delle immagini, utilizzati a soli fini istituzionali. L'amministrazione provvede ad archiviare la documentazione in oggetto ed ha accesso alle informazioni relative a ciascun dipendente esclusivamente per scopi istituzionali. I documenti contabili dei dipendenti sono gestiti dall'amministrazione e trasmesse ai via mail ai diretti interessati e ai coordinatori di progetto nel rispetto delle regole di rendicontazione. I responsabili di progetto, a loro volta, provvederanno a trasmettere informazioni sui dipendenti (contratti, buste paga, ecc) ai donatori ove richiesto. La divulgazione di informazioni personali dei dipendenti da parte dell'amministrazione e del personale coinvolto al di fuori degli scopi previsti dal presente codice è sanzionata dal responsabile del trattamento dati in forma scritta.

**Responsabile del trattamento della privacy**

Rosaria Esposito - +39 338 701 9267 - [erosaria63@gmail.com](mailto:erosaria63@gmail.com)

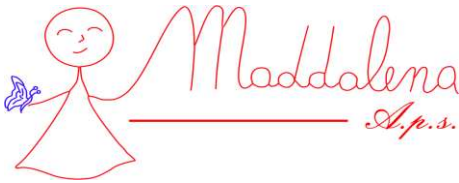
**Allegati:**

**1. INFORMATIVA PRIVACY PER LE RISORSE UMANE**

## **INFORMATIVA PRIVACY PER LE RISORSE UMANE**

L'organizzazione Associazione Maddalena APS in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679 del 2016 (di seguito, il "Regolamento Privacy") e successive modifiche ed integrazioni, raccoglie e successivamente tratta i dati personali (incluse le particolari categorie di dati cui all'art. 9 del Regolamento Privacy3) delle risorse umane dipendenti dell'ente (di seguito, l'"Interessato").

**1. Finalità e modalità del trattamento.**



Ai sensi dell'art. 4, n. 1 del Regolamento Privacy, per "dato personale" si intende: "qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale".

Ai sensi dell'art. 9, comma 1 del Regolamento Privacy, le particolari categorie di dati sono quelli che "[...] rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché [...] dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona".

I dati personali dell'Interessato sono trattati per il perseguimento delle seguenti finalità:

1. partecipazione dell'Interessato ai progetti realizzati dall'Associazione;
2. adempimenti (anche di carattere fiscale, amministrativo e/o contabile) strettamente connessi allarealizzazione delle attività dell'ente (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la comunicazione dei dati necessari all'elaborazione delle buste paga, al rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro, ai finanziatori di progetto delle proprie buste paga, eventuali note spese, fogli presenze, ecc. per consentire la rendicontazione, ecc);
3. adempimento di specifici obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.

Il trattamento dei dati personali avviene, sotto l'autorità del Titolare del trattamento, da parte di soggetti specificamente Designati, autorizzati ed istruiti al trattamento ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (di seguito, il "Codice Privacy") e dell'art. 29 del Regolamento Privacy, mediante strumenti manuali, informatici o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità e comunque in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati personali.

## **2. Base giuridica del trattamento, natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto, consenso dell'Interessato.**

Con riferimento alle finalità di cui al precedente paragrafo 1, punti 1., 2. e 3., il conferimento dei dati personali costituisce requisito necessario per il mantenimento del rapporto di lavoro. Infatti, il mancato conferimento determina l'impossibilità di prendere parte all'attività dell'Associazione; pertanto, la base giuridica del relativo trattamento è l'espresso consenso dell'Interessato, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a) del Regolamento Privacy.

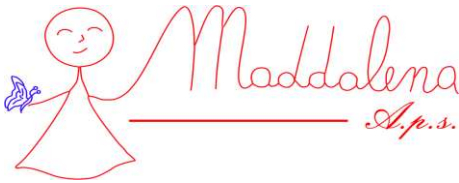
## **3. Soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e ambito di comunicazione.**

In relazione alle finalità del trattamento sopra indicate, e nei limiti strettamente pertinenti alle medesime, i dati personali dell'Interessato saranno comunicati in Italia o comunque all'interno della UE, ai seguenti soggetti, ai fini dello svolgimento del rapporto di lavoro:

- (i) alle pubbliche Autorità, ove imposto dalla legge o su loro richiesta;
- (ii) alle strutture e/o società esterne di cui il Soggetto proponente si avvale, preposte allo svolgimento di attività connesse, strumentali o conseguenti alla realizzazione delle attività dell'ente;
- (iii) agli istituti di credito per disposizioni di pagamento o altre attività finanziarie strumentali alla refusione delle note spese eventualmente presentate dall'Interessato;
- (iv) ad eventuali consulenti esterni, se non designati per iscritto Responsabili del trattamento;
- (v) ai partner di progetto e ai finanziatori ove necessario.

I soggetti sopra indicati, ai quali i dati personali dell'Interessato saranno o potranno essere comunicati (in quanto non designati per iscritto Responsabili del trattamento), tratteranno i dati personali in qualità di Titolari del trattamento ai sensi del Regolamento Privacy, in piena





autonomia, essendo estranei all'originario trattamento eseguito dal Soggetto proponente. Un elenco dettagliato e costantemente aggiornato di questi soggetti, con la indicazione delle rispettive sedi, è sempre disponibile presso la sede legale del Titolare del Trattamento.

#### 4. Diritti dell'interessato.

Gli artt. 15 e segg. del Regolamento Privacy conferiscono all'Interessato il diritto di ottenere:

- la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare;
- l'aggiornamento, rettifica, integrazione, cancellazione, trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge - compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti o successivamente trattati - l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'Interessato ha inoltre il diritto:

- di revocare in qualsiasi momento il consenso prestato al trattamento dei dati personali (senza pregiudizio della liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca);
- di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- di opporsi, in tutto o in parte al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali nei casi previsti dal Regolamento Privacy. Per conoscere l'elenco dettagliato e costantemente aggiornato dei soggetti cui i dati personali dell'Interessato possono essere comunicati e per esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e segg. Del Regolamento Privacy, secondo le modalità di cui all'art. 12 del Regolamento Privacy e nei limiti di cui all'art. 2-undecies del Codice Privacy, il medesimo può rivolgersi al Titolare del trattamento, Rosaria Esposito.

#### 5. Durata del Trattamento.

Fatti salvi gli obblighi di legge, i dati personali dell'Interessato saranno conservati per il periodo di tempo necessario al corretto svolgimento del rapporto di lavoro. Nonostante quanto precede, il Titolare del trattamento potrà conservare taluni dati personali anche dopo la cessazione del trattamento e ciò esclusivamente per difendere o far valere un proprio diritto ovvero nei casi previsti dalla legge o per effetto dell'ordine di un'autorità giudiziale o amministrativa.

CONSENSO ai sensi degli artt. 6 e 9 del Regolamento Privacy  
Letta l'informativa che precede, l'Interessato:

presta il consenso

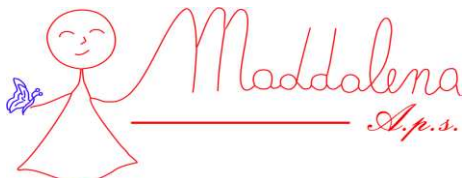
nega il consenso

alla propria partecipazione nei termini e con le modalità indicati nell'informativa stessa.

Luogo \_\_\_\_\_, Data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_



(l'Interessat3)

Programma/Luogo:  
Nome e Cognome del beneficiario:

Dettagli della segnalazione

Data: Ora: Luogo:

Dettagli di chi fa la segnalazione

Nome e cognome: Indirizzo:  
N° di telefono principale: Occupazione:  
Relazione con il beneficiario:

Dettagli del beneficiario

Nome e cognome: Et : Data di Nascita:  
Sesso: Indirizzo: Nazionalit :  
Lingua parlata: Eventuali condizioni di vulnerabilit  specifica:  
Altro:

Dettagli del presunto abuso: cosa, chi, dove, quando *(inclusa la testimonianza dell'interessato se raccolta)*

Dettagli del Sospetto Abusante *(se noti)*

Nome e Cognome: Indirizzo:  
Data di nascita: Impiego: Relazione con il beneficiario:

Attuale sicurezza del beneficiario *(includere informazioni se il luogo dove risiede sia sicuro, se corre rischi di qualsiasi tipo, se ha espresso timori da tenere in considerazione, etc.)*

È stata richiesta assistenza medica di emergenza per il beneficiario?  
*(Se "sì", indicare a chi (servizio, nominativo del personale, recapiti) e indicare se è stata gi  data)*

## Modulo - Segnalazione caso PSEAH

Chi altro   a conoscenza del caso?

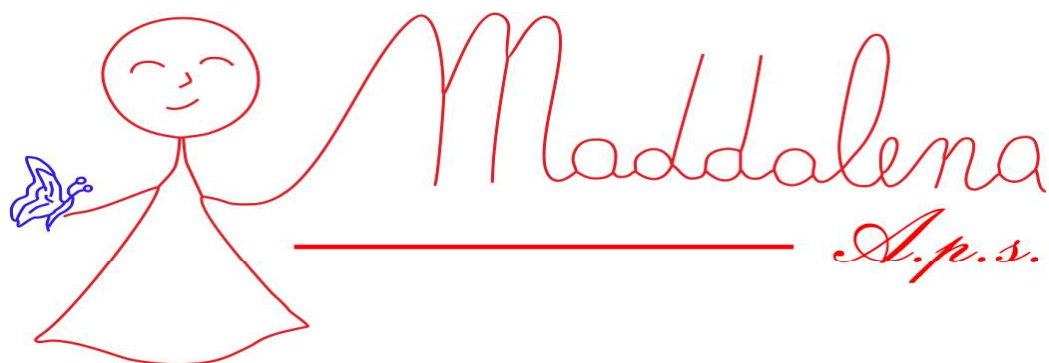
Agenzia, ente, organizzazione, altro:

Azioni intraprese ad oggi *(es. segnalazione alle autorit  giudiziarie, altra. Specificare luogo e giorno, tipo di azione intrapresa, i soggetti coinvolti e i loro recapiti)*

Segnalazione riportata da:

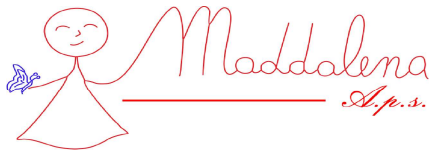
*(se   la stessa persona che fa la segnalazione non   necessario riempire il riquadro)*

Nome: Ruolo e luogo: Firma:  
Data:



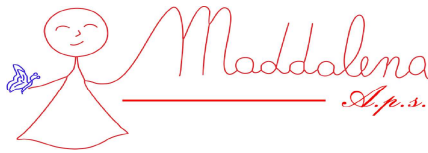
**CENTRO ANTIVIOLLENZA**

# **CARTA DEI SERVIZI**



## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO.....</b>	
<b>PARTE PRIMA- STRUTTURAZIONE DEI CENTRI ANTIVIOLENZA</b>	
Ambito, Soggetti attuatori, missione	
Modello organizzativo.....	
Risorse impiegate.....	
Dove siamo, accesso ai servizi.....	
<b>PARTE SECONDA- I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA.....</b>	
Prevenzione, informazione e sensibilizzazione del territorio.....	
Prima accoglienza e presa in carico.....	
Supporto psicologico.....	
Mediazione culturale.....	
Orientamento al lavoro.....	
Consulenza legale.....	
<b>PARTE TERZA – LA RETE DEI SERVIZI.....</b>	
<b>PARTE QUARTA- QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.....</b>	



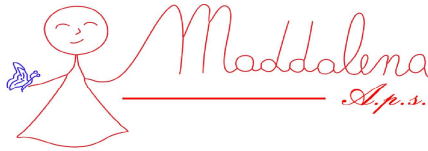
## PREMESSA

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

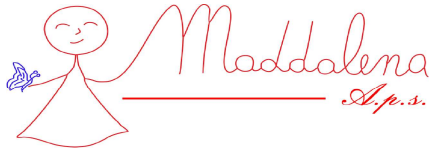
- **GRATUITÀ**

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**

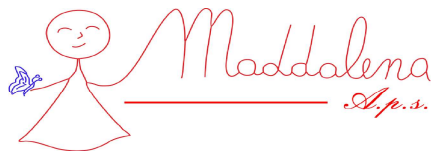
L'accessibilità al servizio può essere garantita attraverso un numero telefonico attivo anche durante l'orario di chiusura del centro.

- **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

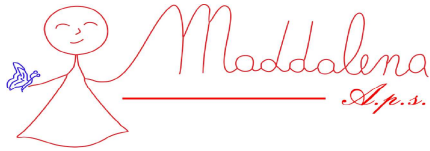
I destinatari del servizio sono: i cittadini dell'ambito per le attività di sensibilizzazione e diffusione culturale; tutti gli attori coinvolti nel processo di prevenzione, cura e tutela di donne e minori che subiscono violenza (operatori sociali, sanitari, scolastici, delle forze dell'ordine e di giustizia 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](mailto:ass.maddalena@libero.it)-[cavfuorigrotta@gmail.com](mailto:cavfuorigrotta@gmail.com)- Cell.3387019267Cell.3513382245

---

#### **RISORSE IMPIEGATE**

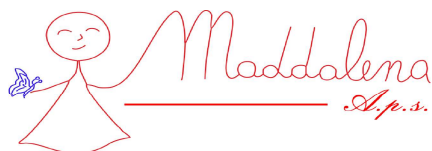
Per il proprio funzionamento e lo svolgimento delle proprie attività il centro anti violenza impiega le seguenti risorse professionali:

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

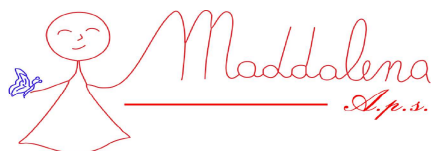


## PARTE SECONDA- I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

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.

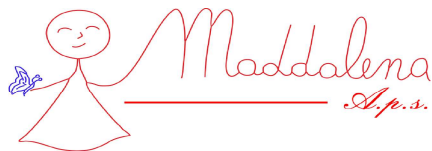


Maddalena Aps- Via Trencia 62- 80126 Napoli –ass.maddalena@libero.it-cavfuorigrotta@gmail.com- Cell.3387019267Cell.3513382245

<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

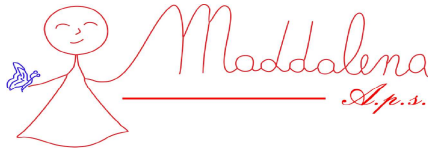


Maddalena Aps- Via Trencia 62- 80126 Napoli –ass.maddalena@libero.it-cavfuorigrotta@gmail.com- Cell.3387019267Cell.3513382245

	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;

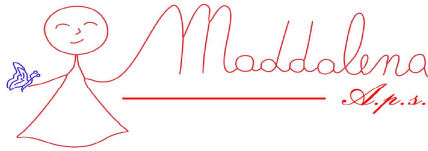
LE AZIENDE ED I PRESID OSPEDALIERI;

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.