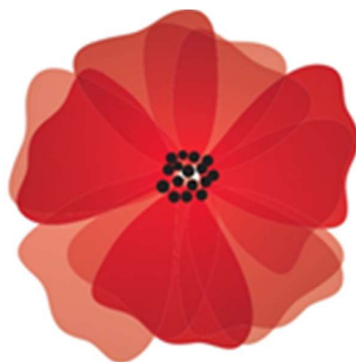


CENTRO ANTIVIOLLENZA

"LA VOCE DELLE DONNE"



iCARE

COOPERATIVA SOCIALE
DI COMUNITÀ

CARTA DEI SERVIZI

1. PRESA IN CARICO

Il Centro Antiviolenza sarà un servizio a favore di donne vittime di violenza di genere, presso cui operano esclusivamente operatrici professioniste.

L'accesso ai servizi potrà avvenire telefonicamente o di persona presso il centro. Il servizio può essere inoltre attivato attraverso l'invio da parte degli operatori dei servizi sociali, sanitari, dalle forze dell'ordine, tribunali, ospedali.

Il servizio prevede personale formato, in presenza nelle ore diurne, dal lunedì al venerdì. L'assistenza telefonica sarà garantita 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, e sarà finalizzata a chiarire la domanda e ad effettuare una preliminare valutazione del rischio, fornendo all'utente le indicazioni sul percorso da intraprendere, informazioni sui servizi del centro e su quelli pubblici del territorio. Verranno fissati appuntamenti per il colloquio di accoglienza ed eventualmente per i servizi di informazione legale o consulenza psicologica.

Il colloquio di presa in carico servirà per effettuare un'attenta analisi della richiesta e una valutazione del rischio connesso alla problematica di violenza (mediante il colloquio e la somministrazione del questionario "*S.A.R.A. - Spousal Assault Risk Assessment*"), al fine di indirizzare la donna ai servizi offerti dal Centro Antiviolenza "La Voce delle Donne", quali consulenza e supporto psicologico, consulenza legale, orientamento formativo o lavorativo.

Dopo l'analisi del caso effettuata con i primi colloqui e gli interventi di supporto, l'equipe valuta l'opportunità di inviare l'utente, con il suo consenso, ai servizi specialistici del territorio.

Il Centro Antiviolenza "La Voce delle Donne" avrà possibilità di interagire con la Casa rifugio "Casa delle Donne" nella quale vengono ospitate donne sole o con i/le figli/e, 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.

Ai fini della presa in carico, verrà aperta una cartella personale per ogni accesso, in modo da poter registrare i dati personali, il programma individualizzato, l'andamento e le variazioni del programma, gli interventi effettuati e altre informazioni significative. La raccolta dei dati garantisce alla donna riservatezza e anonimato; i dati sono trattati ai sensi dell'art. 5 del GDPR UE 2016/679, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e del periodo di conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

Nella prima fase è di fondamentale importanza strutturare il programma personalizzato che prevede l'individuazione dei punti di forza della donna e punti di debolezza, le attività che avranno come fine il miglioramento delle autonomie, i servizi territoriali da coinvolgere.

2: PIANI DI PROGRAMMAZIONE

Obiettivi

Il Centro Antiviolenza "La Voce delle Donne" assolverà a compiti di assistenza, aiuto e protezione alle donne maltrattate e a predisporre percorsi di uscita dalla violenza.

Obiettivi specifici:

- Diminuzione dello stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio e miglioramento della qualità di vita,
- Crescita della consapevolezza identitaria ed elaborazione dei propri vissuti di violenza,
- Acquisizione di competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali,

- Assicurare un accompagnamento per l'orientamento a percorsi formativo e/o professionale,
- Riappropriazione di autostima e di autonomia delle utenti,
- Sostenere e rafforzare la responsabilità genitoriale
- Sensibilizzare il territorio rispetto alla cultura di genere.

Azioni

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi saranno le seguenti:

- ascolto e accoglienza personale e telefonica
- consulenza e supporto psicologico
- sostegno legale
- orientamento all'inserimento sociale e lavorativo
- empowerment e sviluppo di competenze
- gruppi di sostegno
- attività di rete con i Servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli Avvocati, i Tribunali e le altre istituzioni coinvolte
- collegamento con la Rete regionale antiviolenza
- supporto alla genitorialità,
- formazione e aggiornamento al personale interno e a soggetti esterni
- iniziative culturali di prevenzione, pubblicizzazione, sensibilizzazione e denuncia del problema della violenza contro le donne,
- raccolta, analisi ed elaborazione dei dati emersi dai colloqui e dalle denunce presentate,
- diffusione dei dati raccolti, nel rispetto del diritto all'anonimato dei soggetti utenti.

Equipe e formazione

L'équipe multidisciplinare ha una formazione specifica in merito alla violenza di genere.

Il gruppo di lavoro sarà costituito dalle seguenti figure professionali:

1. Coordinatrice: coordina l'équipe del centro, ne organizza i ruoli e le mansioni, programma mensilmente le attività, mantiene le relazioni istituzionali e la rete antiviolenza;
2. Operatrici: si occuperanno dell'analisi della richiesta e della presa in carico della donna;
3. Psicologa: il supporto psicologico ha come obiettivo favorire l'empowerment e migliorare l'autostima della donna, progettare e realizzare attività di sostegno nel percorso di uscita dalla violenza; supporto alla relazione madre-bambino/a e sostegno nell'accudimento dei minori;
4. Assistente sociale: si occuperà del contatto con i servizi sociali di competenza territoriale;
5. Avvocati: si occuperanno di fornire consulenza civile e penale.

Saranno organizzate riunioni mensili tra tutte le professioniste coinvolte nei progetti personalizzati delle donne.

A tutto il personale è garantita una formazione iniziale e continua oltre che la supervisione semestrale di équipe.

Presso il Centro Antiviolenza "La Voce delle Donne" sarà possibile effettuare tirocini curriculari con gli Atenei convenzionati

Valutazione

Gli utenti presi in carico saranno sostenuti principalmente ad agire da protagonisti dell'intervento psicosociale a cui si rivolgono, in quanto si ritiene fondamentale il ruolo attivo nel processo del cambiamento. Tale modalità è possibile grazie ad una rete di servizi che tengono conto dei bisogni e delle risorse a sostegno di un percorso di accompagnamento e di crescita a seguito di attenta anamnesi sociale, familiare, e culturale, nonché la specializzazione dei servizi e degli operatori.

La valutazione in itinere verrà effettuata analizzando:

- il livello e la qualità d'integrazione nel contesto sociale;

- le competenze acquisite attraverso le attività programmate;
- le attività di empowerment;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La valutazione finale prevedrà una relazione finale da parte dell'equipe, una compilazione del questionario di soddisfazione da parte dell'utente e un colloquio conclusivo.

Inoltre, ai fini della valutazione della gestione del servizio, potranno essere utilizzati altri strumenti quali: una scheda di presenze giornaliera degli operatori e un diario di bordo dove verranno registrate le varie attività realizzate, eventuali difficoltà riscontrate e gli interventi di risoluzione, l'andamento del programma personalizzato.

Rete

L'equipe lavorerà in sinergia con la rete territoriale, con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, Ospedali e Consultori Familiari, Procure e Tribunali Minorili, centri per l'impiego, amministrazioni pubbliche e associazioni del territorio, al fine di garantire una protezione ed un sostegno adeguati alle donne, altresì per restare conformi al progetto che si formula per le stesse.