



CARTA DEI SERVIZI

Telefono Rosa Sicilia

Chi Siamo

Telefono Rosa Sicilia è un'associazione di volontarie impegnata nel **contrasto alla violenza maschile contro le donne**, ispirata ai principi, ai valori e alla metodologia dell'Associazione Nazionale Volontarie Telefono Rosa.

L'associazione opera per offrire **ascolto, accoglienza, sostegno psicologico, tutela legale e accompagnamento** alle donne che vivono situazioni di violenza, abuso, maltrattamento, controllo o discriminazione, sostenendole in percorsi di consapevolezza, protezione e recupero dell'autonomia.

Telefono Rosa Sicilia riconosce la violenza di genere come un fenomeno **strutturale e trasversale**, radicato nelle disuguaglianze di potere tra uomini e donne, e opera sia sul piano dell'intervento diretto sia su quello della **prevenzione e del cambiamento culturale**.

LE OPERATRICI

Le operatrici rispondono alle richieste di aiuto e si occupano della prima accoglienza, svolta nel pieno rispetto dell'anonimato e priva di giudizio. Offrono ascolto empatico, informazioni utili e un orientamento iniziale ai servizi del Centro Antiviolenza (CAV).

TEAM DI PROFESSIONISTE

L'Associazione si avvale di diverse figure specialistiche tra cui avvocate, psicologhe, criminologhe, medici, mediatrici culturali, educatrici, assistenti sociali e di ogni altra professionalità necessaria a garantire risposte concrete, tempestive e personalizzate.

Apertura del servizio: Il numero dedicato è attivo h24 tutti i giorni, inclusi festivi. Il servizio in presenza è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00; il sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

La domenica e negli altri orari è garantita comunque la reperibilità telefonica h24.

Principi e valori

L'azione del Telefono Rosa Sicilia si fonda su principi riconosciuti a livello nazionale e internazionale per il contrasto alla violenza di genere e per la tutela dei diritti umani delle donne. I principi guida sono:

- centralità della donna e della sua esperienza;
- rispetto dell'autodeterminazione e delle scelte individuali;
- gratuità dei servizi offerti;
- riservatezza, anonimato e tutela della privacy;
- assenza di giudizio e di discriminazione;
- valorizzazione delle risorse personali;
- lavoro di rete con servizi, scuole e istituzioni del territorio.

Il CAV non applica né promuove mediazione familiare/conciliazione nei casi di violenza. Non è consentito in alcun caso l'accesso ai locali agli autori di violenza/maltrattamenti.

Destinatarie

I servizi di Telefono Rosa Sicilia sono rivolti a:

- donne vittime di violenza fisica, psicologica, sessuale o economica;
- donne vittime di maltrattamenti e relazioni di controllo;
- donne italiane e straniere, con o senza figli;
- donne che vivono situazioni di disagio o paura;
- donne che necessitano di ascolto, orientamento e sostegno.

Modalità di accesso ai servizi

L'accesso ai servizi del Centro Antiviolenza Telefono Rosa Sicilia è **libero, volontario e gratuito**. Non è richiesto:

- alcun requisito di residenza o cittadinanza;
- la presentazione di denuncia;
- alcuna segnalazione preventiva da parte di servizi o autorità.

L'accesso può avvenire attraverso:

- contatto telefonico tramite il servizio H24 del Centro Antiviolenza;
- collegamento con il numero nazionale antiviolenza e stalking **1522**;
- accesso diretto presso la sede del Centro;
- contatti online (email e strumenti digitali);
- segnalazioni da parte di terzi (familiari, amici, docenti, operatori), nel rispetto della volontà della donna interessata;
- Stanza Zero.

Cosa Facciamo

- Ascolto e accoglienza

L'ascolto e l'accoglienza rappresentano il primo e fondamentale momento di contatto con il Centro. Durante la fase di accoglienza:

- viene offerto ascolto attivo, empatico e non giudicante;
- viene ricostruita la storia della violenza, nei tempi e nei modi scelti dalla donna;
- viene effettuata una **prima valutazione del rischio**, finalizzata a individuare eventuali situazioni di pericolo immediato.

Nei casi in cui emergano condizioni di rischio elevato, il Centro attiva **misure di protezione personalizzate**, che possono includere:

- predisposizione di piani di sicurezza individuali;
- orientamento e inserimento in **Case Rifugio o strutture protette**;
- collaborazione con le forze dell'ordine e con i servizi territoriali competenti.

- Supporto psicologico

Telefono Rosa Sicilia offre supporto psicologico gratuito attraverso colloqui individuali con psicologhe esperte in violenza di genere. Il supporto psicologico è finalizzato a:

- elaborare l'esperienza traumatica;
- comprendere le dinamiche relazionali violente;
- ridurre i vissuti di colpa, vergogna e paura;
- rafforzare l'autostima e il senso di autoefficacia;
- sostenere la donna nei momenti di cambiamento e di scelta.

Ogni percorso rispetta i tempi, i bisogni e le decisioni della donna.

I percorsi di supporto psicologico possono essere brevi o continuativi e si articolano nel pieno rispetto dei tempi, dei bisogni e delle scelte della donna.

- Consulenza e assistenza legale

Il Centro garantisce consulenza legale gratuita, civile e penale, attraverso avvocate volontarie con competenze specifiche in materia di violenza di genere. La consulenza legale ha lo scopo di:

- informare la donna sui propri diritti;
- illustrare le possibilità di tutela giuridica;
- chiarire le procedure giudiziarie e amministrative;
- sostenere decisioni consapevoli e autonome.

Nei casi di particolare gravità, l'Associazione può valutare la costituzione di parte civile nei procedimenti penali, secondo le proprie modalità interne.

La consulenza legale è finalizzata a garantire informazione, consapevolezza e libertà di scelta, senza alcuna pressione verso l'azione giudiziaria.

- Gruppi di auto-aiuto

Telefono Rosa Sicilia promuove gruppi di auto-aiuto rivolti a donne che hanno vissuto esperienze di violenza. I gruppi rappresentano uno spazio di:

- condivisione dei vissuti;
- riconoscimento reciproco;
- riduzione del senso di solitudine;
- rafforzamento delle risorse personali;
- costruzione di legami di solidarietà tra donne.

I gruppi sono coordinati da professioniste esperte e favoriscono percorsi di empowerment individuale e collettivo.

- Interventi di elaborazione del trauma

Per le donne che hanno vissuto eventi traumatici particolarmente intensi o prolungati, Telefono Rosa Sicilia offre la possibilità di accedere a percorsi specifici di elaborazione del trauma, condotti da professioniste qualificate.

Tali interventi mirano a ridurre l'impatto emotivo della violenza e a favorire il recupero del benessere psicologico.

- Sostegno alla genitorialità

Telefono Rosa Sicilia presta particolare attenzione alla tutela dei minori vittime di violenza assistita, riconoscendo l'impatto della violenza sulle dinamiche familiari e sul benessere psicologico dei figli. Gli interventi mirano a:

- rafforzare le competenze genitoriali;
- sostenere la relazione madre-figlio;
- affrontare i vissuti di colpa e inadeguatezza;
- promuovere un ambiente affettivo sicuro per i minori.

- Segretariato sociale e orientamento

Attraverso il segretariato sociale, le operatrici accompagnano le donne:

- nell'orientamento ai servizi del territorio;
- nella gestione delle pratiche burocratiche;
- nell'accesso a percorsi formativi e lavorativi;
- nella costruzione di progetti di autonomia personale e sociale.

Lavoro di rete e collaborazioni

Il Centro Antiviolenza Telefono Rosa Sicilia opera in stretta connessione con la **rete territoriale, regionale e nazionale**, al fine di garantire interventi coordinati, efficaci e tempestivi.

Il lavoro di rete comprende:

- servizi sociali e socio-sanitari;
- forze dell'ordine e autorità giudiziarie;
- istituti scolastici e università;
- enti pubblici e organizzazioni del terzo settore;
- reti antiviolenza regionali, nazionali ed europee.

Progetti di prevenzione e sensibilizzazione

- Progetto Up&Up4DS

Telefono Rosa Sicilia partecipa al progetto **Up&Up4DS (Up&Up for Digital Society)**, iniziativa di livello nazionale ed europeo finalizzata alla promozione dell'empowerment femminile, della parità di genere e della cittadinanza attiva. Il progetto mira a:

- rafforzare le competenze delle operatrici;
- contrastare stereotipi e discriminazioni;
- promuovere l'uso consapevole degli strumenti digitali;
- sviluppare approcci educativi innovativi per la prevenzione della violenza di genere.

- La Stanza Zero

La Stanza Zero è uno spazio sicuro e gratuito attivo all'interno delle scuole, che consente a studenti, genitori e personale scolastico di accedere in forma anonima a un primo ascolto qualificato da parte di un'operatrice del Telefono Rosa Sicilia.

Il progetto offre accoglienza, ascolto, sostegno psicologico, consulenza legale e orientamento ai servizi del territorio, oltre ad attività di educazione all'affettività e sensibilizzazione rivolte alla comunità scolastica.

Il progetto, ideato dalla **Dott.ssa Antonella Caltabiano**, è realizzato dal Telefono Rosa Sicilia in collaborazione con le istituzioni scolastiche ed è attivo nelle seguenti sedi:

- **I.I.S. "Benedetto Radice" – Bronte (CT)**
- **Istituto Professionale ARS – Paternò (CT)**
- **I.I.S. "De Felice Giuffrida" – Catania**

- Il lavoro è libertà

Progetto finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità, finalizzato a sostenere il reinserimento sociale e lavorativo delle donne vittime di violenza, attraverso percorsi personalizzati di orientamento, formazione e accompagnamento all'autonomia economica.

- Moduli Rosa

Progetto di formazione e ricerca rivolto a operatori, educatori e professionisti che lavorano con minori vittime di violenza assistita, sviluppato in collaborazione con università e enti di ricerca, finalizzato alla diffusione di buone pratiche e competenze specialistiche.

Metodologia di intervento

Telefono Rosa Sicilia adotta una metodologia basata sull'**empowerment femminile**, sulla relazione di fiducia e sul rispetto dell'autodeterminazione.

L'intervento non è direttivo né prescrittivo, ma orientato a valorizzare le risorse personali della donna, accompagnandola in un percorso di cambiamento consapevole.

Monitoraggio, qualità e trasparenza

Telefono Rosa Sicilia garantisce il monitoraggio delle attività svolte e dei percorsi di presa in carico, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

L'Associazione si impegna a:

- raccogliere dati utili alla valutazione dell'efficacia degli interventi;
- migliorare costantemente la qualità dei servizi;
- documentare le attività attraverso report e rendicontazioni;
- adottare standard operativi coerenti con le linee guida nazionali e regionali.

Riservatezza e tutela della privacy

Telefono Rosa Sicilia garantisce la massima riservatezza e tutela dell'anonimato delle donne e dei minori, nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali.

Non è consentito in alcun caso l'accesso ai locali agli autori di violenza/maltrattamenti.

Contatti

Associazione Telefono Rosa Sicilia ODV ETS, C.F. 93173560876

Sede Legale: Viale Amedeo Duca D'Aosta 27, 95034, Bronte (CT)

E-mail: info@telefonorosasicilia.it

Pec: telefonorosabronte@pec.it

Sito: www.telefonorosasicilia.it

Il call center è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando al numero 389 9146209 o al Servizio 1522.

Prof.ssa Antonella Caltabiano
Presidente e Legale rappresentante
Associazione Telefono Rosa Sicilia ODV ETS

