# ASSOCIAZIONE E.VA ONLUS

# CARTA DEI SERVIZI

Via Manara, 4 - 21052 - Busto Arsizio

C.F. 90042020124

IBAN IT61M0840420200000000803774

www.evaonlus.it

# INTRODUZIONE

Dall'analisi delle dimensioni e della diffusione del fenomeno della violenza di genere e anche dalla considerazione delle sue ripercussioni sulla salute di donne, minori, anziani e dei soggetti deboli si è resa evidente la necessità di fornire risposte sempre più coordinate ed integrate, attraverso una più efficace applicazione della legislazione esistente ed un impegno diretto e visibile ad opera di tutti gli attori (sanitari e non), nonché al potenziamento, nella prassi, della collaborazione tra gli enti del territorio.

Risulta quindi fondamentale la collaborazione e la sinergia tra quegli Enti che possono essere considerati come referenti privilegiati per le vittime di violenza. Ad esempio, l'ente ospedaliero e il Sistema Sanitario vantano una posizione ottimale per identificare donne, minori o soggetti deboli che abbiano subito violenza ed orientarli verso altri enti erogatori di servizi del territorio deputati ad affrontare con competenza le conseguenze fisiche, psicologiche e sociali derivanti da qualsiasi forma di violenza.

È altresì importante e determinante il ruolo e il lavoro svolto sul campo dalle Forze dell'Ordine e da tutte le istituzioni giudiziarie preposte.

La scuola risulta un'altro canale privilegiato per rilevare fra i più giovani e nelle loro famiglie indicatori di maltrattamento in ambito domestico, su cui è opportuno intervenire attraverso la collaborazione fra professionalità diverse, interne ed esterne al contesto propriamente educativo.

I dati più recenti dimostrano come un'ampia percentuale di donne, minori e soggetti deboli spesso siano costretti ad allontanarsi dalle proprie abitazioni per sottrarsi a varie forme di violenza domestica ed ottenere protezione e rifugio; molte di queste vittime trovano accoglienza nei Centri Antiviolenza, che rappresentano i principali servizi di riferimento nel contrasto alla violenza domestica. Da quando, all'inizio degli anni settanta, furono per la prima volta istituite tali strutture, esse hanno rappresentato un fattore di vitale importanza nello sviluppo sociale: non hanno solo fornito a donne, bambini e soggetti deboli un rifugio sicuro, ma hanno anche contribuito alla promozione di una politica volta alla sensibilizzazione sul tema dell'uguaglianza di diritti e di opportunità per uomini e donne, sostenendo il diritto fondamentale dell'individuo all'integrità fisica, emotiva e mentale.

Ciononostante, le strutture pubbliche o private che intendono istituire un Centro Antiviolenza nella loro città incontrano, spesso, ostacoli che dipendono soprattutto dalla scarsità di risorse economiche, finanziarie e professionali di tipo volontaristico.

La consapevolezza dell'importanza di un'azione integrata, nella promozione della sicurezza e nella complementare opera di lotta alle diverse forme di violenza, ai danni di donne, minori, anziani e soggetti

deboli, giustifica e motiva le ragioni e le finalità del Centro Antiviolenza E.VA Onlus di Busto Arsizio. È infatti viva l'esigenza di costituire un coordinamento territoriale cui partecipino istituzioni, associazioni e forze sociali, finalizzato alla prevenzione e alla gestione delle situazioni critiche; per far ciò è essenziale creare spazi e organizzare reti di servizi che siano in grado di accogliere per tempo le richieste di aiuto ed attivare interventi adeguati a sostegno delle vittime, durante e dopo la perpetrazione della violenza.

Il lavoro del Centro Antiviolenza si sviluppa all'interno di costituite *équipe* multidisciplinari, nell'intento comune di prevenire e contrastare la violenza sotto qualsiasi forma essa si manifesti, anche attraverso la già costituita Rete Territoriale Antiviolenza le cui componenti mettono a disposizione le proprie conoscenze tecnico-scientifiche per l'elaborazione di un metodo di monitoraggio del fenomeno e per la supervisione dello sviluppo del progetto stesso.

# LA CARTA DEI SERVIZI

La violenza contro le donne si conferma come un vero allarme e si allarga,sempre di più, il numero delle donne costrette a vivere situazioni di solitudine, di disagio, di emarginazione.

La presente Carta prevede un'informazione immediata e puntuale in merito alle risorse e opportunità che mettiamo a disposizione ed è finalizzata alla semplificazione dell' accesso ai servizi.

E.VA onlus desidera puntare la centralità sulla donna ed il suo disagio, per poterla aiutare a combattere le situazioni di solitudine, violenza, offrendole servizi di qualità. Significa operare oltre la logica dell'intervento che insegue l'emergenza, ma promuovere interventi atti a prevenire e curare le cause che espongono tante donne alla fragilità sociale.

In questa carta, evidenzieremo il significato e l'essenza della nostra *mission* basata sul ridare dignità e valore alle donne che assistiamo; la nostra è una proposta tesa al recupero dell'autonomia promuovendo la loro assunzione di responsabilità in campo economico, sociale e lavorativo.

Il Centro E.VA onlus mira ad essere una presenza discreta, nel rispetto delle storie di sofferenza delle donne vittime di violenza, che si rivolge, però, alla comunità provinciale con un segnale forte di denuncia di una realtà che non è possibile ignorare.

La Carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione dei servizi anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**" e dalla legge 328/00 che all'art. 13 afferma che, per tute- lare le posizioni degli utenti, ogni Ente erogatore di servizi deve adottare la Carta dei Servizi Sociali dandone adeguata pubblicità.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno di E.VA onlus a definire i diritti di coloro che fruiscono dei servizi . In sintesi la Carta dei Servizi garantisce 4 principi fondamentali:

1. sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
2. tempestività nell'evasione delle richieste di prestazione di servizi;
3. accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con le utenti;
4. correttezza nella misura delle prestazioni erogate.

# INDICE


**1 PARTE I: L'ISTITUZIONE E.VA ONLUS**

1.1 ATTIVITÀ STATUTARIA

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

1.3 STORIA DI E.VA ONLUS

1.4 ORGANI

**2 PARTE II: PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE E.VA ONLUS**

**3 PARTE III: I SERVIZI PER LE DONNE**

3.1 SEDE

3.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

3.3 ORARIO DEI SERVIZI EROGATI

3.4 ELENCO PRESTAZIONI

3.5 ALTRE ATTIVITÀ DELL'ASSOCIAZIONE

**4 PARTE IV: STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**5 PARTE V: TUTELA CITTADINI**

5.1 SPAZIO ACCOGLIENZA

5.2 PROCEDURE

5.3 RECLAMO

5.3.1 TERMINI DI PRESENTAZIONE

5.3.2 TERMINI PER RISPOSTA

5.3.3 ISTRUTTORIA

# PARTE I: L'ISTITUZIONE E.VA ONLUS

## 1.1 ATTIVITÀ STATUTARIA

E.VA – Emergenza contro la ViolenzA è una associazione di volontariato regolarmente iscritta nel Registro Generale Regionale delle Organizzazioni di Volontariato sezione della Provincia di Varese n. VA- 304 sezione Sociale (A) Civile (B) e Culturale (C).

I componenti dell'organismo associativo operano da anni nell'ambito della prevenzione e contrasto alla violenza di genere, con competenze qualificate nell'ambito del **Centro Antiviolenza.**

Lo Statuto dell'associazione E.VA onlus attualmente vigente è depositato in Regione Lombardia presso gli uffici preposti alla tenuta dei registri delle Organizzazioni di Volontariato.
L'attività statutaria dell'Organizzazione è la seguente: il Centro Antiviolenza è un servizio dell'Associazione "E.VA onlus – Emergenza contro la ViolenzA", un'associazione di promozione sociale senza fini di lucro che persegue, nell'ambito territoriale locale, esclusivamente finalità di solidarietà sociale.
L'Associazione, ispirandosi ai principi di solidarietà sociale, si prefigge di promuovere la cultura di contrasto alla violenza di genere, attraverso l'accoglienza, l'ascolto, il sostegno e il supporto di natura psicologica e legale alle persone vittime di violenza e alle loro famiglie. Inoltre, tra gli scopi dell'Associazione, rientrano iniziative di formazione, informazione e comunicazione per sensibilizzare la popolazione, affinché si possa prevenire la violenza.

Il Centro Antiviolenza è iscritto all'Albo Regionale dei Centri Antiviolenza, delle Case rifugio e delle Case di accoglienza – Sezione A n. 16. Inoltre è inserito nella mappatura pubblica della Rete Nazionale Antiviolenza e del Servizio 1522 e al Registro Generale Regionale del Volontariato (iscrizione n. 304, provv. n. 522 dell'08/02/2012), nonchè all'Albo regionale delle Associazioni e dei movimenti per le pari opportunità (n. 507).

Il Centro opera secondo le finalità, gli obiettivi e le metodologie stabilite dall'Intesa Stato Regioni (Legge nazionale 119/13), nel possesso di tutti requisiti richiesti dalla stessa.

In particolare:

- si riconosce nell'ottica della differenza di genere, che ritiene la violenza **alle donne una violenza che ha radici nella disparità di potere tra i sessi;**

- **gestisce l'accoglienza telefonica e diretta** di donne che hanno subito violenza e svolgono attività finalizzate a contrastare la violenza;
- svolge **attività prevalentemente rivolta a contrastare tutte le forme di violenza** (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking) e sostiene progetti di donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà;
- realizza quella **metodologia di accoglienza**, che si basa sulla relazione di aiuto tra donne e che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore e un rimando alle donne della forza del proprio progetto di vita che possa contrastare il senso di impotenza che spesso donne queste ultime possono provare in queste situazioni. Il percorso di uscita della violenza verrà negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità;
- accoglie donne sole o con figli/e tenendo presente il significato e l'impatto delle **diverse etnie, cultura, religione, appartenenza di classe e di orientamento sessuale**, nel rispetto delle differenze culturali e dell' esperienza di ciascuna;
- fornisce **strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie** al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza;
- rileva i bisogni formativi interni e quelli della rete territoriale, scaturiti dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze, far circolare metodologie ed esperienze sulla violenza;
- promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per diffondere la conoscenza dei Centri antiviolenza, le loro metodologie, il problema della violenza alle donne e ai bambini/e, la cultura della differenza di genere;
- organizza **convegni, dibattiti, cicli di seminari** per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, i mass media, le istituzioni.

## 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione E.VA onlus si impegna e svolge la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

- ***Etica comportamentale***: tutti i professionisti, gli associati e i volontari coinvolti nelle attività dell'Associazione sono tenuti a rispettare i principi di etica comportamentali e professionali.
- ***Trasparenza nel produrre atti e azioni****:* tutti gli atti e le azioni dell'associazione sono impostati sul principio della massima trasparenza.
- ***Rispetto della privacy****:* tutti i rapporti con le persone supportate dall'associazione sono impostati sul rispetto della privacy.
- ***Eguaglianza:*** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza più appropriata, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

- ***Imparzialità**:* i comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## 1.3 STORIA DI E.VA ONLUS

Nel 2009 l'Amministrazione Comunale di Busto Arsizio ha ritenuto necessario investire su un Servizio, fino ad allora assente, da collocarsi su un territorio cittadino vasto e recentemente titolare della direzione del Tribunale. Così, nell'ottobre 2010, è nato il Progetto SAV-Servizio Antiviolenza. Durante l'intero iter progettuale si sono riscontrate notevoli criticità dovute alla non adeguata professionalità del personale dedicato, alla difficoltà di creare e mantenere una rete necessaria per lo svolgimento delle azioni progettuali e alla scarsa conoscenza delle risorse territoriali.

Dall'esigenza di costituire un'équipe multiprofessionale capace di colmare le carenze dei predecessori nasce nel 2011 il nuovo Centro Antiviolenza, gestito dall'Associazione E.VA - Emergenza contro la ViolenzA.

Tale Centro si propone non soltanto come sostegno all'emergenza e al momento post - traumatico, ma anche come luogo deputato al lavoro di self - empowerment, in grado di attivare risorse nuove e preziose per il raggiungimento dell'autonomia di ciascuna donna vittima di violenza.

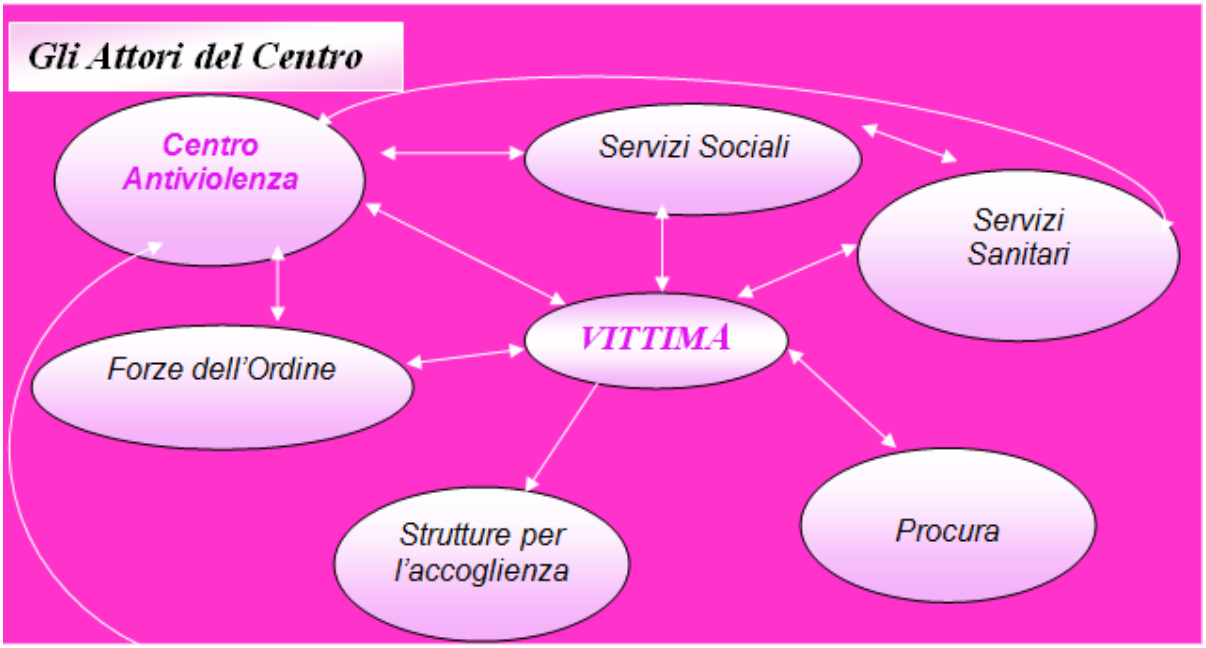
Peculiarità del Centro E.VA è che tutte le operatrici che si occupano di accoglienza e presa in carico dell'utenza sono professioniste (assistenti sociali, psicologhe, legali, educatrici, ecc.).

Con gradualità, si sono avvicinate al Centro diverse tipologie di utenti; periodicamente si sono redatti report dell'attività svolta, finalizzati anche al monitoraggio dei casi.

A partire dall'annualità 2014/2015 il Comune di Busto Arsizio ha beneficiato del finanziamento regionale (d.p.c.m del 24/7/2014 recante Ripartizione delle risorse relative al «Fondo per le politiche relative ai diritti e alle pari opportunità» 2013/14 di cui all'art. 5, c. 2, del d.l. n. 93/2013, all'art. 3, c. 4) col quale mantenere e potenziare il Centro Antiviolenza E.VA onlus, attraverso alcuni progetti finalizzati non solo a potenziare lo sviluppo dell'attività di presa in carico dell'utenza, ma anche a consolidare la Rete territoriale sottoscrittrice del Protocollo d'intesa del 26 novembre 2013, a cui attualmente fanno riferimento I territori di Busto Arsizio - Saronno – Gallarate- Somma Lombardo, coinvolgendo numerosi enti e istituzioni, pubblici e privati, impegnati nel contrasto alla violenza di genere.

Il lavoro di rete rappresenta il motore principale di tutte le attività gestite dal centro antiviolenza; infatti, si è rivelata di capitale importanza la sinergia di intenti e di buone pratiche condivisi tra tutte le istituzioni, comunità, servizi specialistici, enti, associazioni del terzo settore e Centri Antiviolenza operanti sul territorio cittadino e provinciale che, a vario titolo, si occupano della tematica in questione Tali organismi rappresentano nel loro insieme, un sistema interlocutore forte per la diffusione della

cultura della non violenza e si configurano come canali di ingresso dell'utenza verso il Centro così come risorse a cui il Centro stesso possa attingere per elaborare risposte di secondo livello.




## 1.4 GLI ORGANI

Sono organi dell'Istituzione:

1. Il Consiglio di Amministrazione;
2. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dalla Presidente, Tesoriere e Segretario. Il Consiglio di Amministrazione è competente per gli atti necessari al perseguimento e raggiungimento di tutti gli obiettivi attribuiti all'Istituzione E.VA onlus e che non siano, per legge o regolamento, riservati alla Presidente. Nei limiti delle proprie attribuzioni il Consiglio di Amministrazione può affidare deleghe e incarichi ai suoi componenti.

Le sedute del Consiglio di Amministrazione non sono pubbliche e sono presiedute dalla Presidente. Il Consiglio di Amministrazione può invitare alle riunioni chiunque ritenga opportuno per chiarimenti o comunicazioni relative agli argomenti contenuti nell'ordine del giorno.

La Presidente del Consiglio di Amministrazione rappresenta il Consiglio di Amministrazione nei rapporti con le Amministrazioni, con le Autorità comunali, regionali e statali e con gli enti esterni sia pubblici che privati; ha la rappresentanza legale dell'Istituzione e la rappresentanza in giudizio con l'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione. La Presidente, inoltre, firma la corrispondenza e gli

atti del Consiglio di Amministrazione, vigila sulla esecuzione delle deliberazioni adottate dal Consiglio e adotta, in caso di necessità ed urgenza e sotto la sua responsabilità, alcuni provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione da sottoporre alla ratifica del Consiglio stesso nella sua prima adunanza successiva.

# PARTE II: PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE E.VA ONLUS

## 1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

## 2. IMPARZIALITÀ

Il comportamento di E.VA onlus nei confronti delle utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle con- dizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## 3. CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali nonché dalla convenzione con l'Amministrazione Comunale di Busto Arsizio e del Protocollo d'Intesa della Rete territoriale antiviolenza. Nel caso di funzionamento irregolare E.VA onlus provvede ad informare tempestivamente le cittadine sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

## 4. RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti la donna assistita sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente alla diretta interessata o alla sua delegata. Il personale di E.VA onlus impronta le proprie azioni al rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza, secondo le prescrizioni di cui al decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003.

## 5. DIRITTO DI SCELTA:

E.VA onlus, qualora sia possibile l'offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce alle donne una informazione preventiva ed il diritto di scelta.

## 6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

E.VA onlus garantisce alle donne la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di *Informazione agli utenti*, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sul- l'erogazione dei servizi pubblici". Tale accesso sarà garantito attraverso gli strumenti di seguito riportati ed altri che verranno individuati di volta in volta. Gli strumenti sono i seguenti:

- pubblicazioni da diffondere al momento della richiesta di fornitura del servizio;
- distribuzione delle pubblicazioni presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico dell'Amministrazione provinciale, presso i 120 Comuni della Provincia ed i 19 Municipi del Comune di Roma;
- informative generali fornite attraverso il sito Internet di Solidea e della Provincia di Roma.

## 7. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni operatore di E.VA onlus lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la tutela delle donne, in modo da produrre, con le proprie conoscenze professionali, esiti validi nell'interesse delle stesse. Il raggiungimento di tale obiettivo non è separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili. E.VA onlus garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia fissati dalla convenzione.

## 8. DOVERI DELLE UTENTI

Le donne in difficoltà che fanno richiesta di sostegno presso il nostro centro vengono immediatamente informate circa le modalità di costruzione del progetto di autonomia a cui partecipano in prima persona. Nei centri il rapporto deve essere basato sul rispetto reciproco e sulla solidarietà. Il progetto di autonomia viene sottoposto a validazione con cadenza quindicinale al fine di verificarne l'efficacia all'interno dell'equipe. In caso di mancata collaborazione rispetto al progetto condiviso la donna può essere allontanata dal Centro.

# PARTE III :
# I SERVIZI PER LE DONNE

## 2.1 SEDE

L'Associazione risiede a Busto Arsizio, con sede legale in via Manara, 4 e sede operativa in via san Michele 1 bis.

## 2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

Il "Centro Antiviolenza E.VA onlus" è un servizio a favore di donne vittime di violenza di genere presso cui operano esclusivamente operatrici professioniste.

Le attività del Centro si articolano in varie fasi, a partire dalla preliminare comprensione o chiarificazione della richiesta espressa dall'utenza fino all'offerta di colloqui di accoglienza finalizzati a definire puntualmente gli aspetti del problema portato e ad indirizzare la donna ai servizi offerti dall'Associazione, quali la consulenza/assistenza psicologica e legale, la valutazione del rischio, l'eventuale accompagnamento alla denuncia o ai Servizi del territorio, nonché l'individuazione di strategie per favorire l'eventuale inserimento lavorativo o formativo.

Al fine di prendere in carico le situazioni vengono dunque definite delle "programmazioni e progettazioni" personalizzate ad avvenuta acquisizione dei dati e conoscenza delle necessità rese evidenti per ogni singolo a seconda di quanto emerso dagli incontri tra lo staff socio-psico-pedagogico e gli operatori della rete. Inoltre, le "programmazioni e progettazioni" personalizzate sono finalizzate a definire nel modo più preciso possibile, strategie, strumenti, mezzi e adeguate modalità operative per realizzare attività utili a sviluppare conoscenze, abilità e competenze calibrate alle potenzialità del soggetto quale fruitore e protagonista indiscusso del servizio.

L'afferenza al servizio metterà immediatamente in funzione tutte le azioni previste quali:

| FASI | AZIONI |
|---|---|
| ***Analisi della situazione*** | COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA<br>• Studio delle relazioni disponibili e della documentazione<br>• Incontri con operatrici del Centro<br>• Valutazione del rischio e dello stato di pregiudizio di eventuali minori presenti |
| ***Stesura della programmazione personalizzata*** | EQUIPE DEL SERVIZIO<br>• Individuazione dei punti di forza da potenziare<br>• Attività finalizzate a promuovere relazioni e rapporti<br>• Attività che potenzieranno le autonomie<br>• Individuazione di servizi territoriali da coinvolgere |
| ***Verifica e valutazione intermedia*** | • Livello e qualità d'integrazione in rapporto al contesto<br>• Congruenza tra attività programmate e potenzialità<br>• Qualità della relazione con l'operatore<br>• Delle attività finalizzate a promuovere relazioni e rapporti<br>• Delle attività che potenzieranno le autonomie<br>• Delle attività che svilupperanno le abilità personali |
| ***Verifica e valutazione*** | • Relazione finale da parte dello staff<br>• Compilazione del questionario di soddisfazione da parte dell'utente<br>• Colloquio conclusivo |

Il Centro collabora con Case rifugio (struttura di accoglienza di I livello ad alta protezione), nella quale vengono ospitate donne sole o con figli, che vivono situazioni di violenza tali da costituire un rischio per la loro stessa incolumità e per le quali è necessario predisporre un allontanamento dal proprio domicilio.

Le richieste possono essere indirizzate al Centro direttamente dalle donne vittime di violenza; nel caso di segnalazione da parte di Servizi Sociali, Forze dell'Ordine o strutture sanitarie sarà necessario seguire le procedure riportate nel Manuale Operativo già condiviso dalla Rete Territoriale Antiviolenza.

Le modalità di ingresso prevedono, in genere, dei colloqui preliminari di accoglienza a cui poi fa seguito l'ingresso vero e proprio nella casa. L'accettazione presso la struttura viene concordata dal Centro Antiviolenza e dall'Associazione Casa della Donna (a nome della presidente e delle coordinatrici del telefono e della casa rifugio) ed è vincolata alla definizione di un programma individualizzato che deve essere condiviso dalla donna e dal Centro.

Al momento dell'inserimento nella struttura residenziale, la donna, con gli eventuali figli/e minori, viene presa in carico dall'equipe di lavoro della casa rifugio ed è guidata verso un graduale percorso di uscita dalla violenza e di acquisizione di autonomia tramite un idoneo'accompagnamento educativo.

## 2.3 ORARIO DEI SERVIZI EROGATI

Il servizio di assistenza telefonica del Centro è garantito dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

Il servizio di accoglienza viene garantito presso la sede di Busto Arsizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12, con o senza appuntamento; è attivo altresì uno sportello decentrato a Gallarate in via Ferraris, 9 il martedì pomeriggio dalle14.30 alle 17.30 e il mercoledì mattina dalle 09 alle 12.

Viene inoltre assicurata una risposta di orientamento telefonico all'emergenza 24 ore su 24, tramite segreteria telefonica. Viene assicurata la reperibilità telefonica h 24 esclusivamente per i soggetti della Rete Territoriale Antiviolenza.

## 3.4 ELENCO DELLE PRESTAZIONI

L'associazione gestisce il Centro Antiviolenza, perseguendo gli obiettivi sopra individuati, con le seguenti attività/interventi:

- prima accoglienza cui si rivolgono, di persona o telefonicamente, i soggetti in condizione di disagio o maltrattati;
- colloqui preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime indicazioni utili;
- colloqui informativi;
- consulenza sociale, psicologica e consulenza legale;
- progettazione di percorsi individuali, successivi ai colloqui, per rafforzare la fiducia e la percezione della dignità della persona nelle proprie capacità e risorse, attraverso l'intervento di esperti (psicologo, assistenti sociali, avvocati, etc.), e favorire l'elaborazione da parte delle vittime di nuovi progetti di vita, di autonomia e di lavoro;
- verifica in itinere del raggiungimento degli obiettivi previsti nel percorso individuale;

- follow-up;
- reperimento di una struttura ospitante la vittima, anche attraverso la rete dei centri antiviolenza, nelle situazione di emergenza;
- riunioni d'equipe tra i coordinatori del servizio;
- riunioni d'equipe tra i servizi territoriali;
- redazione di relazioni psicosociali.

***Ascolto telefonico***

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

***Colloqui di accoglienza e assistenza sociale***

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato a distanza di massimo 5 giorni lavorativi dalla richiesta telefonica.

Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; non è prassi, quindi, fissare appuntamenti se la richiesta proviene da soggetti terzi, se non nei casi in cui tale domanda venga posta da figure istituzionali di riferimento autorizzate (Servizi Sociali, Socio – Sanitari, Forze dell'Ordine).

L'operatrice (assistente sociale o psicologa) compila la scheda di rilevazione del caso, riportando i dati anagrafici, la situazione familiare, lavorativa e sociale, il motivo della richiesta, la tipologia di violenza subita e i Servizi della Rete già attivi; tali informazioni vengono tempestivamente condivise con il gruppo multiprofessionale integrato al fine di effettuare una prima necessaria valutazione del rischio. Parlare di valutazione del rischio di recidiva o di escalation della violenza significa prevenire la reiterazione della violenza, perché si tratta di individuare quali sono i fattori di rischio, determinare la presenza e intervenire, riducendo così la possibilità che la condotta violenta si ripresenti.

La valutazione del rischio (risk assessment) comporta a sua volta la gestione del rischio (risk managment), cioè l'individuazione dell'intervento più appropriato a protezione delle vittime.

Nel valutare il rischio bisogna tenere conto del tipo di fattori di rischio, ossia le cause che hanno portato l'autore a usare violenza in passato (ad esempio, i suoi atteggiamenti, le credenze sui ruoli all'interno della famiglia, l'abuso di sostanze, eventuali disturbi di personalità,...) e valutare se la presenza di alcuni di questi fattori hanno influenzato la scelta di agire con violenza e se potrebbero anche in futuro indurre la scelta di perpetrazione della stessa. Tale valutazione avverrà attraverso lo strumento del colloquio,

durante il quale verranno contestualizzati i fattori di rischio presenti e in quale momento possono interagire nell'incrementare il rischio di reiterazione della violenza. Inoltre, in base alla valutazione dell'assistente sociale, potrà essere utilizzato il metodo S.A.R.A (Spousal Assault Risk Assessment), uno strumento per la valutazione del rischio di recidiva della violenza all'interno della coppia, utile per meglio comprendere il caso, quello che è successo, ma anche prevedere quello che potrebbe accadere e per far sì che vengano prese, a seconda degli ambiti, le decisioni più appropriate per prevenire tale rischio. Valutato il grado di rischio, sarà competenza dell'assistente sociale predisporre gli interventi più adeguati quali l'attivazione dell'intervento psicologico, legale, un collocamento in una struttura di accoglienza, l'accompagnamento alla denuncia o alla refertazione in Pronto Soccorso, indispensabili per una corretta presa in carico. Una volta elaborato il progetto individuale dell'utente sarà compito dell'assistente sociale attuare gli interventi di propria competenza o attivare la rete istituzionale e del sistema pubblico dei Servizi, coordinare e monitorare con verifiche periodiche il progetto individuale, infine verificare e valutare il Progetto Individualizzato.

Il caso viene quindi condiviso e discusso in equipe, dove viene assegnato alla presa in carico psicologica e/o legale.

Nei casi in cui si ritenga opportuno un monitoraggio di tipo sociale o interventi di Rete, vengono fissati degli incontri con l'assistente sociale per valutare e tenere aggiornata la situazione della donna.

***Assistenza psicologica***

Il servizio offre supporto psicologico individuale attraverso un massimo di 10 incontri, definiti con gli specialisti dell'Associazione nell'ambito del percorso personalizzato di uscita dalla violenza: il loro scopo è quello di favorire una risignificazione di uno specifico disagio o conflitto legato al trauma attuale e/o alla riattivazione di traumi precoci. Nel corso dei colloqui si possono fornire strumenti e strategie per una maggiore capacità di gestione di specifiche problematiche all'interno del progetto di uscita dalla violenza e/o favorire l'elaborazione degli effetti attuali del trauma in un'ottica più ampia.

I colloqui sono erogati gratuitamente, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì in orario da concordare.

***Assistenza legale***

L'associazione offre consulenza legale penale e civile gratuita, attraverso l'erogazione alle utenti di colloqui di informazione e orientamento. Tutte le avvocatesse del Centro sono iscritte alle liste del gratuito patrocinio e pertanto possono garantire assistenza legale penale e/o civile gratuita nei casi previsti dalla legge; per le utenti con un reddito superiore a quello previsto per usufruire di tale patrocinio sono previste tariffe agevolate (per l'assistenza in sede civile). Inoltre tutti i legali collaboranti con il Centro hanno conseguito un'ampia esperienza professionale nel'ambito delle relazioni familiari e del maltrattamento domestico; sono pertanto più che qualificati nel fornire un

adeguato accompagnamento umano durante tutte le delicate fasi dell'iter processuale attraverso la messa a disposizione di tempi di ascolto adeguati, passione ed attenzione nei confronti delle problematiche di genere unitamente ad una competenza tecnica specifica nella gestione delle situazioni di violenza.

***Supporto ai minori vittime di violenza assistita***

Il supporto ai minori vittime di violenza è fornito attraverso la consulenza e l'assistenza di una psicoterapeuta dell'età evolutiva. Inoltre, un ulteriore ambito di intervento con i figli delle utenti del Centro è rappresentato da un breve accompagnamento psicologico e/o psico - educativo nelle fasi immediatamente conseguenti alla separazione coniugale o all'allontanamento dall'abitazione comune del coniuge maltrattante.

L'Associazione può offrire, previo consenso di entrambi i genitori o di un decreto del Tribunale, percorsi psicoterapeutici di medio-lungo periodo.

***Orientamento al lavoro***

Il servizio di orientamento al lavoro è erogato tramite informazioni e avvio di contatti con centri per l'impiego e agenzie di formazione per adulti al fine di individuare percorsi personalizzati di inclusione lavorativa. Viene offerto anche un servizio di compilazione e aggiornamento dei curricula.

***Lavoro in Rete***

A partire da ottobre 2010, l'amministrazione Comunale ha sottoscritto un Protocollo d'Intesa che ha visto tutte le più alte cariche istituzionali regionali sottoscrivere un protocollo operativo.

Il coordinamento tra i servizi è stato un tassello indispensabile al fine di una presa in carico integrata. A questo proposito sono in vigore degli accordi con i Servizi Sociali di Busto Arsizio, tutti i mesi viene svolta equipe con le assistenti sociali di tutte le aree per condividere linee di intervento e viene riportato puntualmente il lavoro svolto con la Consulta Provinciale finalizzato a studiare metodi di contrasto ed analisi di dati rilevanti.

Il 26 novembre 2013 venne firmato il Protocollo d'intesa della rete territoriale antiviolenza con annesse linee procedurali operative in corso dal dicembre 2013.

Il centro lavora in stretta collaborazione con tutti i soggetti pubblici e privati aderenti alla Rete Territoriale Antiviolenza e partecipa con i suoi rappresentanti ai tavoli di concertazione delle azioni di contrasto alla violenza di genere sul territorio. In accordo con le direttive regionali, inoltre, il Centro si impegna a raccogliere ed elaborare dati epidemiologici al fine di contribuire all'approfondimento conoscitivo del fenomeno della violenza di genere.

***Supervisione***

Tutte le operatrici professioniste del Centro Antiviolenza usufruiscono regolarmente di incontri di supervisione metodologica finalizzati al miglioramento delle pratiche di presa in carico e di assistenza all'utenza nonché al mantenimento di momenti di comunicazione efficace a beneficio di tutta l'equipe di lavoro.

***Ospitalità in situazioni di emergenza***

L'Associazione offre alloggio temporaneo e protezione presso un appartamento ad indirizzo segreto a donne (ed eventuali loro figli minori) che vivono o rischiano di vivere condizioni di maltrattamento fisico, psichico, economico o di violenza sessuale e che necessitano quindi di essere allontanate dal domicilio presso cui dimora il maltrattante. Nella casa rifugio la donna può vivere una situazione di protezione e sicurezza che le permetta di elaborare i traumi vissuti e di acquisire autonomia nella gestione della propria vita quotidiana.

La donna, al momento dell'ingresso è tenuta alla sottoscrizione di un contratto con cui si impegna a rispettare il regolamento della casa rifugio, che stabilisce le modalità di utilizzo della casa, le regole di ammissione e di convivenza delle donne. In caso di gravi inadempienze l'equipe della Casa può decidere l'allontanamento della donna dalla struttura. La permanenza della donna ospitata non potrà protrarsi oltre i sei mesi, salvo eccezionali motivi.

Nella Casa possono essere ospitate insieme alla madre le figlie minorenni e i figli minorenni (questi ultimi fino al compimento del tredicesimo anno di età,). L'appartamento può ospitare fino a tre nuclei familiari, fino ad un massimo di otto persone.

## 3.5 ALTRE ATTIVITÀ DELL'ASSOCIAZIONE

***Attività di formazione***

L'associazione svolge attività di formazione, sensibilizzazione e prevenzione in diversi contesti; organizza giornate formative per operatori della rete (personale sanitario, Forze dell'Ordine), e incontri nelle Scuole Secondarie del territorio al fine di sensibilizzare studenti e personale scolastico e prevenire l'insorgenza del fenomeno.

***Eventi pubblici***

L'Associazione organizza eventi e attività anche in collaborazione con altri Enti o Associazioni, per diffondere l'operato del Centro , sensibilizzare la popolazione e promuovere la cultura della non violenza.

***Tesi e tirocinanti***

Presso il Centro è possibile effettuare tirocini curriculari con gli Atenei convenzionati, oltre che svolgere tesi di laurea volte ad analizzare il fenomeno.

# PARTE IV:

# STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La politica della qualità perseguita dall'Associazione E.VA onlus tiene conto anzitutto delle caratteristiche del servizio ponendo particolare attenzione alle metodologie operative e alle procedure che rendono tale servizio efficace ed efficiente e consentono di soddisfare le aspettative degli utenti. Il piano della qualità fa riferimento ad un processo logico che tiene conto di quattro variabili interdipendenti:

- **RESULTS:** determinazione dei risultati di performance e operativi
- **APPROACH**: pianificazione e sviluppo delle metodologie atte a raggiungere i risultati prefissati
- **DEPLOY**: diffusione delle metodologie in modo sistematico per ottenere una completa implementazione dei punti di forza
- **ASSES E REVIEW**: valutazione e revisione delle metodologie messe in atto, tramite il monitoraggio continuo e l'analisi dei risultati, identificando i miglioramenti prioritari, progettarli e applicarli

Nella realizzazione del progetto è stato predisposto **un PIANO DELLA QUALITÀ CHE PRECISA GLI STANDARD QUALITATIVI DELLA NOSTRA PROPOSTA PROGETTUALE** del servizio:

- **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE CONTINUA DEL SERVIZIO**

Durante la realizzazione del progetto, tenuto conto del piano della qualità e degli standard qualitativi individuati, riteniamo di primaria importanza predisporre adeguati strumenti di monitoraggio al fine di VERIFICARE COSTANTEMENTE IL LIVELLO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA PERCEPITA IN ITINERE DAGLI UTENTI IN UN'OTTICA DI RIPROGETTAZIONE E DUNQUE DI MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE.

- **CUSTOMER SATISFACTION**

La misurazione della qualità, oltre che continua e sistematica, sarà realizzata al termine del servizio per misurare la qualità percepita dai singoli utenti. Si andranno a misurare le cinque dimensioni che forniranno una rappresentazione completa e concisa dei criteri fondamentali che gli utenti utilizzano nel valutare la qualità di un servizio:

- TANGIBILITÀ (la qualità delle attività, della struttura, delle attrezzature e degli strumenti utilizzati)
- AFFIDABILITÀ (capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso)
- PRONTEZZA (capacità di aiutare gli utenti e di fornire il servizio con prontezza)
- ASSICURAZIONE (competenza e cortesia degli operatori e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza)
- EMPATIA (capacità di assistere in maniera premurosa e individualizzata gli utenti)

Gli elementi costitutivi delle cinque dimensioni verranno individuati con domande che consentiranno di misurare la qualità percepita. Quattro delle cinque dimensioni sopra riportate, saranno analizzate per mezzo di un questionario opportunamente predisposto(allegato), la cui compilazione ci consentirà di avere un feedback rispetto all'indice di gradimento verso il servizio svolto.

Gli strumenti di misurazione ed analisi della customer satisfaction rispetto al servizio, saranno caratterizzati da due requisiti fondamentali: affidabilità e validità.

- **VALUTAZIONE E RENDICONTAZIONE**

I dati raccolti nelle precedenti fasi saranno sintetizzati all'interno del PIANO DI COMUNICAZIONE DELLA QUALITA' E DI RENDICONTAZIONE FINALE che verrà presentato unitamente ad una completa relazione sull'andamento del servizio. Altri strumenti che, pur non avendo un valore diretto nel definire la soddisfazione degli utenti, risultano utili a rilevare dati riguardanti la gestione del servizio saranno:

- *Scheda personale*: questa è finalizzata a raccogliere tutti i dati inerenti il soggetto
- *Scheda di presenze giornaliere:* giornalmente vengono registrate le presenze degli operatori
- *Diario di bordo/Verbale*: questo strumento ha l'obiettivo di registrare le varie attività realizzate, di verificare la rispondenza rispetto al programma stabilito, di segnalare la presenza di eventuali difficoltà riscontrate e gli interventi attuati e/o da attuare per risolverle.

# PARTE V:
# TUTELA DEI CITTADINI

## 5.1 SPAZIO ACCOGLIENZA

Presso il centro è costituito lo Spazio Accoglienza, aperto 5 giorni la settimana dalle 9 alle 12.

Lo spazio preposto è dotato di personale preparato, addetto a fornire le informazioni sui servizi.

Il personale è responsabile della celerità con cui debbono essere accolte le richieste delle donne.

Lo Spazio risponde circa la verifica della rispondenza dei servizi prestati a quanto indicato nella Carta dei Servizi, aiuta le donne nella presentazione di istanze, chiarisce le norme applicabili ed illustra le procedure.

## 5.2 PROCEDURE DI RECLAMO

Le donne, personalmente o con delega, possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o a loro rivolti. Le donne esercitano il proprio diritto con:

compilazione di apposito modulo distribuito a cura dello Spazio Accoglienza;

lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata allo Sportello di E.VA onlus segnalazione telefonica,via fax o e-mail.

### 5.2.1 TERMINI DI PRESENTAZIONE

Le osservazioni, le opposizioni, le denuncie o i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessata abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

### 5.2.2 TERMINI PER LA RISPOSTA

Compatibilmente con le norme stabilite dal decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), il Centro E.VA onlus risponde immediatamente alle ricorrenti per le segnalazioni di più agevole definizione. I reclami presentati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno comunque risposta scritta o interlocutoria entro 30 giorni dalla presentazione. La risposta può essere definitiva o provvisoria (per soluzioni non attuabili entro 30

giorni). Qualora la risposta inviata sia di tipo provvisorio, essa conterrà l'indicazione dei tempi di realizzazione delle azioni pianificate, periodo entro il quale sarà inviata all'utente la risposta definitiva.

### 5.2.3 ISTRUTTORIA

L'addetta di E.VA onlus, contestualmente o nei 3 giorni successivi, comunica alla Responsabile del centro e, per conoscenza, alla Presidenza copia dell'osservazione, della denuncia o del reclamo, affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, e fornisce entro 10 giorni un'appropriata risposta all'utente.