



CARTA DEI SERVIZI



INTRODUZIONE

Questa Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Associazione di volontariato S.O.S. ROSA ODV - CENTRO ANTIVIOLENZA presenta a cittadini, servizi e enti pubblici e privati il suo operato. Tale documento si prefigge di delineare principi, metodi, servizi ed attività che l'Associazione eroga nell'ambito della prevenzione della violenza di genere e del sostegno alle donne vittime di violenza e maltrattamenti.

L'attività dell'Associazione viene svolta in osservanza delle leggi internazionali, nazionali e regionali vigenti.

La Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti.



INDICE

Chi siamo	Pag. 4
Dove e quando	Pag. 5
Nuovi servizi	pag. 10
Mandato	Pag. 11
Personale	Pag. 12
Principi fondamentali	Pag. 13
Centro Antiviolenza	Pag. 15
Qualità del servizio	Pag. 19
La rete dei servizi	Pag. 20
Finanziamenti	Pag. 21
Aspetti legislativi	Pag. 22



CHI SIAMO

L'Associazione S.O.S. ROSA ODV – CENTRO ANTIVIOLENZA nasce nel 2000 ed è iscritta all'Albo Regionale del Volontariato (numero iscrizione 295). Si tratta di un'associazione di volontariato composta esclusivamente da donne.

Come da statuto S.O.S. ROSA ODV – CENTRO ANTIVIOLENZA è:

- ❖ un luogo di donne con al centro la donna;
- ❖ un luogo, indispensabile alla comunità, per svelare, contrastare e prevenire la violenza sulle donne;
- ❖ un luogo in cui trovare informazioni riguardo la violenza di genere;
- ❖ un luogo di accoglienza per donne, che vivono situazioni di violenza e maltrattamento, in cui trovare sostegno, ascolto e condivisione durante il percorso di uscita dalla violenza;
- ❖ un luogo di riflessione e dibattito sulla condizione femminile e di promozione di iniziative a carattere culturale.

DOVE E QUANDO



SEDE DI GORIZIA:



DOVE	❖ Via Diaz 5
ORARIO SEDE GORIZIA	❖ dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 13 ❖ lunedì, mercoledì e giovedì pomeriggio dalle 16.30 alle 18.30
RECAPITI	❖ telefono e fax 0481 32954 ❖ sito internet www.sosrosa.it ❖ pagina Facebook " Associazione S.O.S ROSA ODV " ❖ e-mail sosrosagorizia@gmail.com



SEDE DI GRADISCA D'ISONZO:



DOVE	❖ Piazza Unità 14
ORARIO SEDE GRADISCA	❖ martedì dalle 16 alle 18 ❖ venerdì dalle 10 alle 12
RECAPITI	❖ telefono 0481 960260



SEDE DI **GONARS**:



DOVE	❖ Centro diurno anziani Casa Gandin
ORARIO SEDE GONARS	❖ Ogni I,II,IV giovedì del mese dalle ore 15 alle 17
RECAPITI	❖ telefono 338 8142503



SEDE DI TRIVIGNANO UDINESE:



DOVE	❖ Via Roma 18
ORARIO SEDE GONARS	❖ Ogni III giovedì del mese dalle ore 15 alle 17
RECAPITI	❖ telefono 338 8142503



SEDE DI **AQUILEIA**:



DOVE	❖ Piazza Garibaldi 7
ORARIO SEDE GONARS	❖ Ogni lunedì dalle 10 alle 12
RECAPITI	❖ telefono 338 8142503



NOTA BENE:

Fuori dagli orari di servizio, la donna in caso di necessità può rivolgersi:

- ❖ al numero nazionale di pubblica utilità 1522 attivo 24 ore su 24;
- ❖ alle Forze dell'Ordine: numero unico 112.

IL CENTRO HA ATTIVO IL SERVIZIO DI REPERIBILITA'

Il servizio di reperibilità è attivo per le Forze dell'Ordine tutti i giorni dalle 8:00 alle 24:00. L'Associazione ha stipulato delle convenzioni con Alberghi, B&B e Servizi del territorio per ospitalità d'emergenza temporanea.



MANDATO

L'Associazione S.O.S. ROSA ODV – CENTRO ANTIVIOLENZA si pone come obiettivo lo **svelare**, il **contrastare** e il **prevenire** la violenza sulle donne.

L'Associazione S.O.S. ROSA ODV – CENTRO ANTIVIOLENZA, come da statuto, promuove una costante riflessione sulla condizione della donna nella società attuale con l'obiettivo di creare degli spazi di dialogo e di confronto sulle problematiche della violenza di genere e del maltrattamento.

Con queste finalità le operatrici organizzano, in un'ottica di prevenzione e di cultura al rispetto, attività mirate per sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della violenza di genere. I progetti attivati negli anni sono molteplici e comprendono convegni, giornate dedicate (25 novembre e 8 marzo), percorsi di sensibilizzazione nelle scuole, rassegne cinematografiche e letterarie, corsi di formazione e di aggiornamento.



PERSONALE

Possono far parte dell'Associazione le donne che dichiarano con un atto formale la loro adesione e si impegnano ad operare personalmente per le finalità statutarie. Sono **membri** dell'Associazione:

- ❖ **LE SOCIE:** donne che aderiscono attraverso una quota sociale alle attività dell'Associazione;
- ❖ **LE SOCIE VOLONTARIE:** donne, socie dell'Associazione, che contribuiscono attivamente e in maniera gratuita, ognuna secondo i propri interessi, inclinazioni e conoscenze, alla gestione dell'Associazione e del Centro Antiviolenza e degli eventi ad essi collegati;
- ❖ **LE OPERATRICI VOLONTARIE:** donne, socie dell'Associazione, che hanno intrapreso un percorso formativo specifico sui temi della violenza e che si dedicano all'accoglienza delle donne che richiedono aiuto;
- ❖ **LE CONSULENTI:** donne, laureate ed esperte in campi specifici (psicologia, giurisprudenza) che collaborano con l'Associazione ed il Centro, debitamente formate sulle tematiche della violenza e del maltrattamento.

Presso il Centro accedono studentesse universitarie che svolgono un periodo di tirocinio obbligatorio per il loro percorso scolastico.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I Centri Antiviolenza del FVG lavorano seguendo dei principi condivisi (Carta Etica):

- ❖ **GRATUITÀ:** tutti i servizi per le donne che accedono al Centro sono gratuiti;
- ❖ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:** i servizi erogati sono indirizzati a tutte le donne, di qualsiasi età, ceto sociale ed economico, background culturale, di qualsiasi nazionalità, lingua, religione, condizione psico-fisica e opinione politica;
- ❖ **RISERVATEZZA:** gli interventi messi in atto sono improntati sul rispetto del segreto professionale e sul riserbo delle informazioni. Viene garantita la tutela della privacy;
- ❖ **TRASPARENZA:** alle donne viene fornita un'informazione completa e trasparente rispetto al percorso, agli obiettivi, al funzionamento del centro. Ogni azione che riguarda la donna viene intrapresa in accordo e con il consenso della stessa;
- ❖ **DIRITTO DI SCELTA:** le operatrici pongono alla base del loro lavoro la relazione che si crea con la donna. Si cerca di rafforzare la soggettività della donna, rispettando però la sua libertà di scelta, i suoi tempi, i suoi bisogni, le sue risorse;



- ❖ **PERCORSO PERSONALIZZATO NEL RISPETTO DELL'INDIVIDUALITÀ E DELL'AUTONOMIA:** il percorso che ogni donna decide di intraprendere con l'aiuto delle operatrici del Centro è un percorso individuale e personale;
- ❖ **PROFESSIONALITÀ:** la professionalità delle operatrici, delle volontarie e delle consulenti è garantita tramite una formazione specifica e continua rispetto alle tematiche della violenza ed alle metodologie di accoglienza e intervento nei Centri Antiviolenza;
- ❖ **EMPOWERMENT:** si reputa importante attivare un processo di crescita personale nelle donne vittime di violenza, rafforzando il loro senso di autostima, autoefficacia e autodeterminazione per far emergere risorse, consapevolezza, capacità e potenzialità nell'affrontare situazioni complesse.

CENTRO ANTIVIOLENZA



L'Associazione S.O.S. ROSA ODV gestisce il **Centro Antiviolenza**.

A CHI È RIVOLTO

Il Centro Antiviolenza accoglie a titolo gratuito tutte quelle donne, maggiorenni, di qualsiasi stato sociale, culturale, economico e di qualsiasi nazionalità, che sentono di essere esposte a situazioni di violenza e/o maltrattamento.

SERVIZI EROGATI

L'attività del Centro Antiviolenza si caratterizza per i seguenti servizi:

- ❖ ascolto telefonico;
- ❖ accoglienza con colloqui preliminari per comprendere i bisogni e le aspettative della donna e per fornire le prime informazioni;
- ❖ consulenza psicologica;
- ❖ consulenza legale;
- ❖ orientamento al lavoro;
- ❖ gruppo di sostegno psicologico;
- ❖ servizio di Residenzialità Temporanea (Progetto Romina);
- ❖ servizio Casa di secondo livello (Transizione);
- ❖ accompagnamento ai servizi pubblici e privati della rete con cui collaboriamo.



ASCOLTO TELEFONICO

Le donne possono telefonare presso le diverse sedi durante gli orari di apertura. Solitamente la telefonata è il primo contatto con il Centro. Risponde un'operatrice che aiuta a:

- ❖ comprendere il bisogno di chi chiama;
- ❖ fornire informazioni rispetto al Centro ed ai servizi che lo stesso eroga nel percorso di uscita dalla violenza;
- ❖ fornire informazioni rispetto alla Rete di servizi che operano con il Centro;
- ❖ fissare un colloquio di accoglienza;
- ❖ reindirizzare la donna verso i servizi più idonei ad affrontare le criticità rilevate.

Per ogni contatto e/o accesso al Centro viene compilata una scheda per le rilevazioni di informazioni di base per conoscere la storia della donna. Tutti i dati raccolti vengono trattati secondo disposizione di legge per tutelare la privacy della persona.

ACCOGLIENZA

Il primo colloquio di accoglienza viene svolto, previo appuntamento, alcuni giorni dopo il primo contatto con il Centro. Il tempo che intercorre tra questi due momenti è funzionale a far riflettere la donna rispetto alle criticità emerse durante il primo contatto, che solitamente avviene in un momento di crisi e difficoltà.

La richiesta d'aiuto deve pervenire dal soggetto in difficoltà, dunque non si fissano appuntamenti per conto di altre persone, che non siano la donna che vive situazioni di violenza, abuso e/o maltrattamento.

Il colloquio viene solitamente condotto da due operatrici, che seguiranno la donna per tutto l'arco del percorso presso il Centro, per sostenerla e accompagnarla nell'affermazione delle proprie risorse e nell'acquisizione dell'autonomia per affrontare le difficoltà che sente di vivere.

I colloqui di accoglienza hanno come obiettivo il prendere

	<p>coscienza delle difficoltà che si stanno vivendo e definire possibilità concrete per proteggersi e/o allontanarsi dalle dinamiche della violenza.</p> <p>Le operatrici valutano la pericolosità della situazione in cui vive la donna per proporre/definire un possibile allontanamento tempestivo dal maltrattante, collocando la donna anche presso un rifugio segreto.</p> <p>Le operatrici in questa sede concordano con la donna eventuali altri colloqui di accoglienza, che servono a sostenere il percorso intrapreso per uscire dalle dinamiche della violenza.</p> <p>I colloqui avvengono in una stanza dedicata. Solitamente hanno una durata di un'ora.</p>
--	---

CONSULENZA PSICOLOGICA	<p>Le donne possono approfondire particolari tematiche emerse durante i colloqui di accoglienza in maniera mirata attraverso un percorso personale di consulenza psicologica gratuita, ma limitata nel tempo.</p>
-------------------------------	---

CONSULENZA LEGALE	<p>Le donne possono accedere allo sportello legale, per ottenere una consulenza legale gratuita, al fine di acquisire informazioni sugli strumenti giuridici a tutela delle donne vittime di violenza, sull'affidamento di eventuali figli minori, sulla separazione dal maltrattante.</p>
--------------------------	--

GRUPPO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	<p>L'Associazione ha attivato un gruppo di sostegno psicologico nel quale le donne si confrontano rispetto alle proprie storie personali. L'obiettivo è quello di apprendere nuove e differenti modalità di affrontare la realtà, trovando un supporto nel contesto gruppale. Il gruppo è guidato da una consulente psicoterapeuta e una operatrice volontaria. Ha cadenza settimanale.</p>
---------------------------------------	---

RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA PROGETTO ROMINA - UNA CASA PER	<p>L'Associazione gestisce un servizio di accoglienza e residenzialità temporanea di emergenza ad indirizzo segreto (Progetto Romina - Una casa per ricominciare).</p>
---	--

RICOMINCIARE

Il progetto è possibile grazie alla convenzione con l'Ambito Territoriale di Gorizia, i Servizi Sociali dei Comuni Dell'Ambito Collio Alto Isonzo, l'Azienda ASUGI per l'Assistenza Sanitaria Bassa Friulana - Isontina.

L'obiettivo è quello di fornire ospitalità alla donna (con o senza figli minori) che deve allontanarsi dal soggetto maltrattante, in quanto vittima di grave pregiudizio fisico e/o psicologico per la quale vi è reale rischio di incolumità psicofisica. In questo modo si vuole fornire un luogo tranquillo e protetto in un momento delicato del percorso di cambiamento intrapreso dalla donna, sostenendo così l'elaborazione delle violenze vissute ed il percorso personale verso l'autonomia.

L'accesso al servizio è possibile solo previa valutazione del caso attraverso un'Unità di Valutazione Multidisciplinare, convocata a cura del Consultorio Familiare su richiesta e/o segnalazione dei soggetti aderenti al progetto.

Il servizio è caratterizzato da un adeguato supporto operativo/organizzativo per l'allontanamento dal nucleo originario, dall'affiancamento di operatrici qualificate e da supporti di consulenza psicologica e legale.

L'ospitalità è possibile per un periodo limitato di tempo.

CASA DI SECONDO LIVELLO (ALLOGGIO TRANSIZIONE)

L'Associazione gestisce un servizio di residenzialità temporanea, con permanenza di un anno prorogabile massimo a due, non più ad indirizzo segreto. È un servizio che si pone come obiettivo quello di consentire alla donna, che non si trova in una situazione di alto rischio, la possibilità di raggiungere pienamente la propria indipendenza al fine di essere pienamente autonoma.

ORIENTAMENTO AL LAVORO

Il Centro offre un percorso di orientamento nel mondo del lavoro attraverso contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego, lavorando così insieme alla donna per acquisire un'autonomia a livello economico.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Associazione si impegna a garantire determinati standard di qualità dei servizi erogati. Per perseguire questo obiettivo l'Associazione si impegna a:

- ❖ attivare percorsi di formazione per le socie, volontarie e consulenti;
- ❖ implementare e migliorare la rete di relazioni con enti, istituzioni, servizi pubblici e privati del territorio;
- ❖ aggiornarsi in maniera continua sui temi della violenza, sulle leggi che regolano i Centri Antiviolenza e sulle metodologie da seguire nella gestione delle vittime di maltrattamenti e violenza;
- ❖ collaborare con gli uffici regionali preposti per il monitoraggio annuale del fenomeno della violenza di genere, contribuendo a fornire i dati relativi agli accessi al Centro;
- ❖ garantire una supervisione costante del personale e dell'operato svolto;
- ❖ gestire i dati sensibili secondo disposizioni di legge per garantire la massima privacy delle assistite.

Eventuali reclami, proposte ed osservazioni possono essere fatti in forma scritta, presentando una lettera presso la sede di via Diaz 5 a Gorizia, o scrivendo una mail all'indirizzo sosrosagorizia@gmail.com



LA RETE DEI SERVIZI

L'Associazione collabora attivamente con:

- ❖ **GLI ALTRI CENTRI ANTIVIOLENZA DEL FVG E NAZIONALI DELLA RETE**
- ❖ **D./Re DONNE IN RETE CONTRO LA VIOLENZA** che è l'associazione nazionale che riunisce 82 Centri Antiviolenza, tra cui anche S.O.S. ROSA come socia fondatrice
- ❖ **LE FORZE DELL'ORDINE**
- ❖ **PREFETTURA**
- ❖ **SERVIZI SOCIALI COMUNALI**
- ❖ **SERVIZI SANITARI (CONSULTORIO FAMILIARE, CMS, U.O.E.E.P.H, S.E.R.T., NEUROPSICHIATRIA INFANTILE, PRONTO SOCCORSO)**
- ❖ **LE UNIVERSITÀ** con le quali si sono stipulate convenzioni di tirocinio per i corsi di laurea in psicologia, scienze sociali, educazione professionale;
- ❖ **ENTI LOCALI E REGIONALI** che contribuiscono alle attività proposte dall'Associazione.

L'Associazione si propone di implementare il lavoro di rete, sottoscrivendo protocolli operativi con l'intento di coinvolgere tutti i soggetti privati e pubblici presenti sul territorio che operano sui temi della violenza di genere.



FINANZIAMENTI

L'Associazione S.O.S. ROSA ODV ed il Centro Antiviolenza vengono finanziati dai contributi Statali con legge specifica, dalla Regione Friuli Venezia Giulia secondo la legge 17/2000 (Realizzazione di progetti antiviolenza e istituzione di centri per donne in difficoltà), dall'Ambito territoriale di Gorizia. Altri finanziamenti provengono da enti pubblici e/o privati, associazioni, società e servizi locali.

Il lavoro dell'Associazione viene finanziato anche dalla quota sociale di ciascuna socia.

È possibile inoltre devolvere il 5 per 1000 all'Associazione stessa attraverso il numero di C. F. 91024640319.



ASPETTI LEGISLATIVI

L'Associazione S.O.S. ROSA ODV – CENTRO ANTIVIOLENZA basa il proprio operato su leggi specifiche. Tra le più importanti citiamo:

- ❖ Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (*Convenzione di Istanbul*), sottoscritta ad Istanbul l'11 maggio 2011 e trasformato in legge dal Parlamento italiano il 19 giugno 2013. La Convenzione di Istanbul è "*il primo strumento internazionale giuridicamente vincolante che crea un quadro giuridico completo per proteggere le donne contro qualsiasi forma di violenza*": si prefigge di proteggere le donne vittime di violenza e di perseguire i trasgressori;
- ❖ Intesa del 27 novembre 2014, intesa ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo e le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano e le autonomie locali, relativa ai requisiti minimi dei Centri antiviolenza e delle Case rifugio, prevista dall'articolo 3, comma 4, del D.P.C.M. del 24 luglio 2014. (Rep. Atti n. 146/CU);
- ❖ Legge 17/2000 della Regione autonoma FVG (Realizzazione di progetti antiviolenza e istituzione di centri per donne in difficoltà),
- ❖ "Protocollo d'Intesa per il coordinamento delle azioni a contrasto della violenza domestica e di genere", coordinato dalla Prefettura di Gorizia, con il quale i firmatari (l'Associazione, le FF.OO., le Istituzioni e vari enti locali) si impegnano a realizzare interventi integrati, nel rispetto ognuno delle proprie funzioni istituzionali, per prevenire e contrastare la violenza sulle donne, attivando così una rete di collaborazioni tra Enti e servizi.



**USCIRE DALLA VIOLENZA
SI PUÒ!**