

## **CARTA DEI SERVIZI del Centro Antiviolenza “Parla Con Noi” – A.T.S. della Provincia di Pesaro e Urbino**

La Carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione dei servizi anche in termini di qualità, efficacia e funzionalità. E' un importante strumento di governo dei servizi.

### **IL CENTRO ANTIVIOLENZA “PARLA CON NOI”**

La Regione Marche con legge regionale n. 32/2008 istituisce i Centri Antiviolenza. Riconosce che ogni forma o grado di violenza contro le donne costituisce una violenza di genere e una violazione dei diritti umani, dell'integrità fisica e psicologica, della sicurezza, della libertà e della dignità della persona. Assicura alle vittime di violenza un sostegno per consentire loro di recuperare la propria autonoma individualità e di riconquistare la propria libertà nel pieno rispetto della riservatezza e dell'anonimato.

Con delibera di Giunta della Provincia di Pesaro e Urbino n. 484 dell'11/12/2008 è stato istituito il Centro Antiviolenza Parla con Noi.

Con delibera di Giunta Comunale n. 108 del 09/06/2015 la titolarità del Servizio è passata all'Ambito Territoriale Sociale N.1 – (Comune capofila) Pesaro, che gestisce e cura il servizio in collaborazione con gli altri ATS del territorio provinciale.

Il Centro, con sede in Via Diaz n. 10, si trova nel Centro Storico di Pesaro ed è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici.

Si occupa di sensibilizzazione, informazione, formazione, accoglienza, consulenza, sostegno a favore di donne vittime di maltrattamenti, violenze, abusi.

L'ATS 1 – Pesaro, affida la gestione del servizio attraverso procedure ad evidenza pubblica e si avvale, in parte, del lavoro di volontarie messe a disposizione da associazioni territoriali i cui rapporti sono definiti da apposite convenzioni.

Le figure professionali presenti, con riferimento alla normativa vigente (Legge 32/2008 e Intesa Stato-Regioni), sono tutte specializzate ed adeguatamente formate sul tema della violenza di genere e condividono la metodologia d'accoglienza nel rispetto delle competenze professionali.

Nel Centro lavorano donne, perché in un'ottica di genere è fondamentale recuperare l'identità positiva dell'essere donna, in contrasto con l'operazione di annullamento causato dalla violenza.

### **Il Centro “Parla con Noi”**

- Accoglie tutte le donne maggiorenni, con o senza figli/figlie minorenni, senza distinzioni religiose, etniche, politiche, sessuali che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza

- Garantisce informazione e orientamento anche a ragazze minorenni.
- 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.
- Realizza la metodologia dell'ascolto e dell'accoglienza, basandosi sulla relazione tra donne che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore.
- Fornisce supporto, strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza.
- Lavora a stretto contatto con la Casa di emergenza (a carattere regionale) di Pesaro e assicura collegamenti con le case rifugio e gli altri centri antiviolenza del territorio.
- Agisce in collaborazione con la rete Antiviolenza provinciale.
- E' inserito nella Rete Nazionale Antiviolenza 1522

## **SERVIZI FORNITI DAL CENTRO ANTIVIOLENZA**

### **Presso il centro si svolgono:**

- colloqui telefonici e preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- colloqui di accoglienza per definire un percorso **di rete** ai fini della "presa in carico" e di uscita dalla violenza;
- consulenza psicologica;
- colloqui informativi di carattere legale;
- colloqui orientativi di indirizzo verso i servizi del territorio, centri per l'impiego, associazioni di supporto;

### **Il Centro Antiviolenza si occupa anche di:**

- attività di prevenzione, di sensibilizzazione, di informazione
- attività di rete con gli operatori della rete antiviolenza
- realizzare percorsi formativi all'interno delle scuole
- organizzare ed attivare la Formazione per tutti gli operatori facenti parte della Rete Antiviolenza (Protocolli e corsi di formazione)
- attivare e seguire percorsi di inserimento lavorativo
- programmare e tenere incontri di sensibilizzazione/informazione/consulenza delle Reti territoriale locali

### **Tutti i servizi offerti sono gratuiti**

## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

### **Ascolto telefonico:**

Risponde un'operatrice che aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi presso il Centro e su quelli di rete, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza.

### **Accoglienza**

Condizione indispensabile per il colloquio di accoglienza è che venga deciso direttamente con la donna, non è prassi, quindi, fissare colloqui se la richiesta proviene da terze persone.

Le operatrici di accoglienza hanno il compito di accompagnare la donna in un percorso di risposta ai propri bisogni co-progettando insieme a lei e agli operatori della rete il percorso personalizzato di uscita dalla violenza, valutando la necessità di attivare servizi interni al Centro o esterni ad esso. L'accoglienza avviene tenendo conto del rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna.

Al personale del Centro è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.

### **Supporto Psicologico**

Il sostegno è finalizzato al rafforzamento dell'autostima della donna e non si configura come un percorso psicoterapico. Per tale motivo il Centro pone un limite massimo di colloqui individuali dei quali la donna può usufruire e glieli comunica prima che il percorso psicologico abbia inizio, concordando con la stessa gli obiettivi di tale azione. Se la donna segue già un percorso psicoterapeutico esterno al Centro, il sostegno psicologico non viene proposto, privilegiando la strada già intrapresa.

### **Colloqui informativi di carattere legale**

Colloqui di informazione e orientamento sia in ambito civile che penale.

Vengono fornite informazioni per l'accesso al gratuito patrocinio.

I colloqui legali possono avvenire, se ritenuto necessario, alla presenza dell'operatrice di accoglienza.

### **Inserimento lavorativo.**

Viene fornito aiuto e supporto nella compilazione del curriculum vitae.

In collaborazione con servizi e soggetti qualificati del territorio vengono date tutte le informazioni utili per individuare un percorso "personalizzato" di inclusione lavorativa al fine del raggiungimento dell'autonomia economica della donna.

**Supporto ai/alle figli/figlie minori, vittime di violenza assistita** (esclusivamente attraverso coinvolgimento dei servizi competenti)

**Orientamento all'autonomia abitativa** (nei termini di informazioni acquisite presso enti locali o agenzie preposte a cui indirizzare la donna)

### **Accesso al servizio**

Avviene mediante accesso diretto o mediante contatto telefonico. L'azione si articola in varie fasi che iniziano con l'accoglienza della richiesta telefonica o diretta presso il Centro e continuano con successivi incontri per affrontare il problema direttamente o indirizzare la donna verso altri servizi di rete.

L'operatrice di accoglienza compila anche una scheda standard regionale utilizzata per la raccolta dati da parte della Regione, per le diverse rilevazioni nazionali e regionali

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato di norma entro sette giorni dalla richiesta telefonica, per lasciar intercorrere un tempo di « riflessione » tra il primo contatto, che avviene spesso in una situazione di crisi ed il momento dell'accoglienza.

Non è consentito l'accesso ai locali del Centro agli autori della violenza e dei maltrattamenti.

### **Percorso di uscita dalla violenza**

Il percorso personalizzato di protezione e sostegno è costruito insieme alla donna, affiancandola nella sue decisioni e nel rispetto dei suoi tempi. Il progetto è individualizzato e creato ad hoc per la donna che accede al Centro, nonché condiviso in equipe e, ove necessario, con i soggetti aderenti alla rete territoriale antiviolenza.

Il Centro si avvale della rete di servizi e la costruzione del percorso avviene con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza subita, sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sociale, culturale.

E' compreso nel "percorso personalizzato" di sostegno, anche l'accompagnamento ed il reinserimento della vittima di violenza, ai fini del recupero di autonomia personale e sociale.

### **ORARI APERTURA**

Il Centro è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per l' accoglienza diretta e telefonica delle donne, per le consulenze psicologiche, per le informazioni/orientamento legale, per gli inserimenti lavorativi, per i rapporti con la rete antiviolenza, altro...

**Vi si accede solo per appuntamento.**

### **Contatti**

Tel **0721 639014** (la segreteria telefonica è attiva **24 su 24**)

[parlaconnoi@comune.pesaro.pu.it](mailto:parlaconnoi@comune.pesaro.pu.it)

Numero Anti Violenza Nazionale 1522 gratuito e attivo 24 su 24.

### **LAVORO IN RETE**

Il personale del centro Antiviolenza partecipa alle reti territoriali interistituzionali sulla antiviolenza, tramite l'adesione ai Protocolli d'Intesa, alle convenzioni e/o accordi promossi dai Soggetti pubblici e privati con tutti i componenti della "rete", (dai servizi sanitari, servizi sociali e sociosanitari, Forze dell'Ordine, Istituzioni scolastiche, Ordini professionali e Tribunale, ecc), per garantire alle vittime, protezione sociale, interventi sanitari e sociosanitari, sicurezza e reinserimento sociale.

Partecipa ai Tavoli contro la violenza.

### **RAPPORTI CON LA CASA DI EMERGENZA/CASE RIFUGIO**

Il Centro Antiviolenza è autorizzato, così come le Forze di Polizia (Carabinieri, Questura, Polizia Municipale), gli operatori dei Servizi Sociali, i responsabili del Pronto Soccorso, all'invio della donna vittima di violenza e dei suoi figli minori, presso le strutture protette. In caso di presenza di minori il trasferimento degli stessi presso la strutture protette è effettuato solo previa informativa all'Autorità Giudiziaria da parte dell'operatrice del Centro Antiviolenza.

Il Centro assicura collegamenti con le Case rifugio e con gli altri Centri Antiviolenza del territorio nazionale.

### **CAMPAGNE INFORMATIVE E FORMAZIONE**

Il Centro promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per contrastare la violenza in tutte le sue forme e per diffondere la cultura della non violenza e del valore della differenza di genere.

Organizza incontri, dibattiti, momenti di confronto per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, tra i giovani e nelle istituzioni.

Rileva i bisogni formativi degli operatori che emergono dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze, far circolare metodologie ed esperienze sul tema della violenza.

### **RACCOLTA DATI SECONDO IL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE**

Il Centro Antiviolenza svolge l'attività di raccolta e analisi dei dati.

Utilizza il software fornito dalla Regione Marche, si raccorda con l'Osservatorio regionale per elaborazione delle schede di ingresso, la raccolta dei dati e l'elaborazione dei report periodici.

### **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.

Il trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari forniti dalla donna o comunque acquisiti, è finalizzato unicamente allo svolgimento di tutte le attività del Centro Antiviolenza "Parla con Noi". I dati potranno essere comunicati a uffici giudiziari, membri della equipe del Centro Antiviolenza, alla rete antiviolenza e agli operatori dell'A.T.S 1.

Le operatrici del Centro improntano le proprie azioni al rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venute a conoscenza, secondo le prescrizioni di cui al decreto legislativo GDPR 679/2016

### **RECLAMI**

Per eventuali reclami l'utente si può rivolgere direttamente alle operatrici o alla coordinatrice del Centro o alla responsabile del servizio, Dott.ssa Marina Vagnini U.O. ATS 1 – Pesaro [m.vagnini@comune.pesaro.pu.it](mailto:m.vagnini@comune.pesaro.pu.it)