

CARTA DEI SERVIZI

Centro Donne Contro la Violenza
Aosta

PREMESSA

La Carta del Centro Donne contro la Violenza di Aosta risponde alla volontà di comunicare in modo trasparente i servizi messi a disposizione delle cittadine sul tema della violenza domestica o nelle relazioni intime sul tema della violenza sulle donne, nelle sue molteplici manifestazioni: sessuale, fisica, psicologica, economica, maltrattamenti e stalking. In particolare, questo documento contiene informazioni sulle modalità di accesso e sul funzionamento di un servizio pubblico dedicato.

I contenuti della seguente Carta, saranno oggetto di aggiornamento continuo in funzione delle novità legislative, dell'evoluzione del problema e degli assetti organizzativi.

STORIA

Il Centro Antiviolenza è un servizio dell'assessorato regionale alle Politiche Sociali. Nasce nel mese febbraio del 1995 quando 25 volontarie attivano un centralino di primo ascolto per le donne vittime di violenza. Il centro per alcuni anni svolge la propria attività rispondendo ai bisogni delle donne che vi si rivolgono attraverso soprattutto l'attività di ascolto. Successivamente l'attività si è ampliata e le modalità di accoglienza delle donne è radicalmente cambiata. Attualmente la modalità di accoglienza è basata non solo sull'ascolto e l'accoglienza ma soprattutto sulla creazione preliminare di una relazione tra donne e sulla costruzione di un percorso/progetto personalizzato per la fuoriuscita dalla situazione di violenza. La relazione è il volano che permette alla donna di sentirsi accolta e sostenuta.

ACCOGLIENZA

Il Centro Donne contro la Violenza di Aosta accoglie donne vittime di violenza e si rivolge in modo prioritario alle donne residenti in Valle d'Aosta o ivi domiciliate. Per coloro che sono residenti o domiciliate in altre regioni viene valutato l'avvio di un percorso a seconda delle singole situazioni o un loro orientamento presso altri Centri Antiviolenza più prossimi al territorio in cui dimora la donna. Il Centro accoglie le donne a prescindere dal fatto che abbiano o meno sporto denuncia o che intendano farlo.

RETE

- Partecipazione al tavolo interistituzionale con protocollo d'intesa per la Prevenzione e il Contrasto delle violenze nei confronti della persona e della Comunità familiare: nel luglio 2014, istituzioni/associazioni di categoria e organizzazioni di volontariato territoriali (inizialmente 14 ma il numero è in continuo aumento) hanno sottoscritto questo protocollo che definisce gli specifici compiti di ciascuno dei firmatari e facilita lo scambio di informazioni per una migliore attività di prevenzione e contrasto.
- Collaborazione costante e continua con la casa di accoglienza "Arcolaio" non gestita direttamente dal Centro
- Partecipazione al Forum permanente contro le molestie e la violenza di genere: il centro ha parte attiva in questo gruppo di lavoro interistituzionale (istituito con Legge regionale n.4/2013) nel quale si dialoga e ci si confronta in materia di prevenzione e contrasto della violenza di genere e le determinazioni e le azioni che il Forum intende intraprendere e gli obiettivi che ci si propone di raggiungere fanno parte del c.d. Piano Triennale contro la violenza di genere.
- Partenariato con Viva Lab, associazione che si propone di garantire l'inserimento lavorativo delle donne vittime di violenza per facilitare l'autonomia lavorativa a tutte le donne che subiscono una situazione di violenza.
- Partenariato con Brivio Libreria Aosta per eventi culturali sul tema della violenza sulle donne mediante l'organizzazione di eventi presso la nota libreria aostana.

PREVENZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Consapevole che la violenza sulle donne ha origine innanzitutto da una matrice culturale, il Centro Donne contro la violenza è impegnato contestualmente in attività di sensibilizzazione sul tema del contrasto alla violenza di genere insieme ad altri soggetti pubblici e del mondo del volontariato e ad associazioni sportive o di altro genere che consentano di veicolare il messaggio e la sensibilizzazione. Il centro è tra i firmatari di un protocollo di intesa con la Procura di Aosta, le forze dell'ordine ed altri soggetti che si occupano di contrastare la violenza e di sensibilizzare all'argomento.

COMUNICAZIONE

Il centro ha creato nel tempo una rete di contatto coi media locali (stampa, tv e radio, media online) per la diffusione delle notizie inerenti tutte le attività e, in generale, tutti gli aggiornamenti che riguardano il centro. Sul sito web www.centrocontrolaviolenza-ao.it e sulla sua pagina Facebook <https://www.facebook.com/centrodonneviolenzaaosta> del centro, vengono raccolte tutte le informazioni di supporto per poter accedere al centro, per collaborare o per fare una donazione. Vengono riportati inoltre tutti gli aggiornamenti inerenti le attività che il centro periodicamente svolge, dalla sensibilizzazione agli eventi culturali, dalle giornate di formazione ai convegni. Infine vengono pubblicate notizie o avvenimenti di carattere nazionale o internazionale inerenti al tema della violenza sulle donne.

SERVIZIO: A CHI È RIVOLTO E COSA OFFRIAMO

Donne maggiorenne, di nazionalità italiana e straniera, sole o con figli che subiscono violenza fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking. Il Centro Antiviolenza mette a disposizione un'ampia gamma di attività di supporto gestite direttamente o in rete con altri soggetti del territorio: - accoglienza, ascolto e orientamento in un'ottica di sicurezza - accompagnamento individualizzato nel percorso da intraprendere per uscire dalla violenza - supporto alla denuncia attraverso un lavoro in rete con la Polizia e le Forze dell'Ordine - consulenza di avvocate specializzate in materia civile e penale - supporto psicologico individuale e/o di gruppo - collegamento con i Servizi Sociali territoriali per mettere in protezione la donna, sola o con figli, nelle situazioni di pericolo per la loro incolumità - percorsi di accompagnamento al lavoro tramite orientamento e progetti specifici. Tutte le attività ed i servizi offerti sono gratuiti. Il Centro garantisce riservatezza attraverso un'accoglienza presso spazi fisici esclusivamente dedicati, nonché rispetto delle norme sulla privacy ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016.

SERVIZIO: COME SI ACCEDE

Il Centro si trova in via Torino 18 ad Aosta, al primo piano. È aperto dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 18. In questi orari è presente un'operatrice che accoglie le donne o che risponde al numero di telefono dedicato 0165 238750 per una prima consulenza ed appuntamento. Nei rimanenti orari diurni vi è una reperibilità ad un numero di cellulare 3440789888 al quale si possono anche inviare SMS o messaggi whatsapp. Il Centro Antiviolenza inoltre è collegato al numero nazionale dedicato alla violenza contro le donne e allo stalking 1522 del Dipartimento Pari Opportunità. Il Centro può anche essere contattato via mail all'indirizzo: cdvaosta@libero.it All'interno del sito web del Centro sono contenute informazioni sulle modalità di accesso e sugli strumenti e metodologie di lavoro adottate dalle operatrici.

OPERATRICI

Tutto il personale messo a disposizione dal Centro è di genere femminile. Il gruppo di lavoro è costituito da un'équipe di operatrici tutte volontarie. Le operatrici si occupano di accoglienza ed accompagnamento individualizzato delle donne nei percorsi di autodeterminazione e affrancamento dalla violenza. Il Centro Antiviolenza per le attività di consulenza legale e supporto psicologico si avvale generalmente di professioniste operanti sul territorio e specializzate sulle tematiche oggetto dell'Associazione. Le operatrici accedono ad iniziative di aggiornamento e di formazione continua. Vengono anche effettuati momenti di autoformazione con i materiali dei master e dei seminari a cui si partecipa.

METODOLOGIA DI LAVORO

La nostra modalità di accoglienza è basata sulla creazione di una forte relazione tra donne e in primis tra le operatrici dell'accoglienza e la donna che si rivolge al centro. Le operatrici forniscono strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le criticità e le indicazioni per l'accesso alle reti formali e informali presenti sul territorio proponendo processi di autonomia e consapevolezza. Dopo alcuni colloqui di conoscenza e approfondimento della situazione specifica, nel rispetto della piena autodeterminazione della donna e previo suo consenso possono intervenire, allargando la relazione, le varie professioniste (avvocate, psicologhe, consulenti per inserimento nel mondo del lavoro) per l'elaborazione e la condivisione di un percorso/progetto personalizzato che possa aiutare la donna a trovare una soluzione. Il percorso è personalizzato perché tutte le donne sono diverse e sono diversi i loro bisogni e non esistono percorsi preconfezionati. L'attività di mediazione familiare è esclusa dall'offerta del centro, coerentemente con i requisiti previsti dalla normativa e dalle linee guida in materia.

RISORSE

Il Centro Antiviolenza si avvale di finanziamenti del Dipartimento Pari Opportunità Nazionale attraverso la partecipazione a bandi pubblici con progetti mirati e del finanziamento dell'assessorato regionale alle Politiche Sociali delle Valle d'Aosta. Tali risorse sono utilizzate per finanziare le attività messe a disposizione dal Centro quali: la consulenza legale, il supporto psicologico, la formazione delle operatrici, la prevenzione e la sensibilizzazione sul territorio. Il Centro partecipa costantemente a bandi pubblici a livello nazionale, regionale, con la finalità di implementare il servizio ed il lavoro di rete.

GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Centro conferisce alla regione annualmente o su specifica richiesta tutti i dati relativi agli accessi (rigorosamente in forma aggregata ed anonima) suddivisi secondo diverse categorie e variabili per dare trasparenza all'attività effettuata. Inoltre partecipa ad una indagine trimestrale qualitativa promosso dall'ISTAT di monitoraggio dei PERCORSI di uscita dalla violenza delle donne.

CENTRO DONNE CONTRO LA VIOLENZA AOSTA



0165 238750

3440789888



www.centrocontrolaviolenza-ao.it



Via Torino 18 (1° piano) 11100 AOSTA



cdvaosta@libero.it

[@centrodonneviolenzaaosta](https://www.facebook.com/centrodonneviolenzaaosta)

