



**ASSOCIAZIONE COORDINAMENTO DONNE ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**

***CENTRO ANTIVIOLENZA***

***Ottobre 2021***

# INDICE

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	Che cos'è la Carta dei Servizi A chi è rivolta Obiettivi della Carta	Pag.1
<b>LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>	La normativa nazionale La normativa provinciale	Pag.2
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	Principio di Eguaglianza Principio di Imparzialità Principio di Continuità Principio di Scelta Principio di Partecipazione Principio di efficacia ed efficienza	Pag.3
<b>PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA</b>	Mancato rispetto dei contenuti della carta	Pag.4
<b>L'ASSOCIAZIONE "COORDINAMENTO DONNE ONLUS"</b>	L'Associazione Coordinamento Donne Onlus Organo di governo Autorizzazione e accreditamento per il servizio "Centro Antiviolenza" Le risorse La nostra storia	Pag.5
<b>ORGANIGRAMMA</b>		Pag.6
<b>FUNZIONIGRAMMA</b>	Assemblea delle socie Consiglio direttivo Presidente- Rappresentante legale Vicepresidente Direttrice/Coordinatrice del Servizio "Centro Antiviolenza" e Responsabile della formazione Responsabile gestione amministrativa contabile Responsabile del presidio del sistema della qualità Responsabile del reclutamento, formazione e gestione del volontariato Responsabile dell'innovazione Avvocate Supervisora Mediatrici interculturali Responsabile RSPP e Referente unici Covid Privacy manager Team delle operatrici del Centro Antiviolenza Professionalità delle dipendenti	Pag.7 Pag.7 Pag.7 Pag.7 Pag.7 Pag.7 Pag.8 Pag.8 Pag.8 Pag.8 Pag.8 Pag.8 Pag.8 Pag.8 Pag.9 Pag.9 Pag.9 Pag.9
<b>VALORI, ACCORDI DI PARTENARIATO, MISSION, VISION</b>	Valori Accordi di partenariato Mission Vision	Pag.10 Pag.10 Pag.11 Pag.11
<b>CON CHI INTERAGIAMO E COLLABORIAMO</b>	Le utenti I familiari e/o conoscenti Terze/i Le volontarie La comunità locale Gli enti e i soggetti terzi Reti nazionali Reti locali	Pag.12 Pag.12 Pag.12 Pag.12 Pag.12 Pag.12 Pag.13 Pag.13
<b>RAPPORTI CON L'UTENZA</b>	Rapporti con l'utenza Reclami Reclamo informale Reclamo formale Conciliazione extragiudiziale delle controversie Sistema di raccolta dei reclami e dei suggerimenti Monitoraggio	Pag.14 Pag.15 Pag.15 Pag.15 Pag.15 Pag.16 Pag.16
<b>IL SERVIZIO "CENTRO ANTIVIOLENZA"</b>	Premessa Descrizione del Servizio Finalità del Centro Antiviolenza e attività che ne derivano Destinatarie Figure professionali Metodologia Accessibilità - Orario Dati statistici dell'accoglienza al Centro Antiviolenza	Pag.17 Pag.17 Pag.18 Pag.20 Pag.20 Pag.20 Pag.21 Pag.21
<b>GLI STANDARD DI QUALITA'</b>	Gli standard di qualità Impegni e Garanzie / Standard di qualità garantiti	Pag.22 Pag.22

# LA CARTA DEI SERVIZI

## Che cos'è la Carta dei servizi

E' un documento che l'Associazione Coordinamento Donne Onlus è tenuta, per legge, a redigere dal momento che gestisce, tramite il Centro Antiviolenza, un servizio pubblico mediante una convenzione con la Provincia Autonoma di Trento. Essa illustra in modo chiaro e dettagliato i contenuti e le modalità di funzionamento del servizio offerto. Inoltre dà a chi lo utilizza la possibilità di verificarne la qualità, di offrire il proprio contributo al suo miglioramento e di essere tutelata/o in caso di un suo funzionamento inadeguato o irregolare. In tal modo diventa per l'Associazione un importante strumento di stimolo al miglioramento continuo della qualità del servizio.

## A chi è rivolta

La Carta è rivolta in primo luogo alle donne in situazione di violenza che si affidano al Centro Antiviolenza e a chiunque abbia bisogno di consulenza, perché a conoscenza di situazioni di violenza. Essa è anche un valido e prezioso strumento conoscitivo per le Associazioni, gli Enti e le /gli Operatrici/tori che, a vario titolo, hanno rapporti con l'Associazione e per chiunque sia interessata/o all'attività del Centro Antiviolenza.

## Obiettivi della Carta

La redazione della Carta dei servizi serve a raggiungere molteplici obiettivi:

- Offrire un'informazione trasparente del servizio offerto, dei tempi e delle modalità per accedervi.
- Diffondere e pubblicizzare in modo efficace presso la cittadinanza la conoscenza del Centro Antiviolenza.
- Stabilire e garantire i diritti delle/degli utenti del servizio Centro Antiviolenza.
- Favorire e stimolare la partecipazione delle/degli utenti al miglioramento della qualità del servizio.
- Permettere il controllo, anche in termini qualitativi, del servizio offerto sia da parte dell'utenza sia da parte dell'Ente accreditante e affidante.
- Dare all'utenza la possibilità di essere tutelata in caso di disservizi.
- Permettere all'Associazione di monitorare la qualità del servizio offerto e di attivare eventuali azioni correttive per mantenerla e/o migliorarla.
- Permettere all'Associazione di ottenere l'autorizzazione e l'accreditamento dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione del servizio Centro Antiviolenza nell'ambito dei servizi socio assistenziali.

## LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### La normativa nazionale

#### **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994.**

Fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici. Individua gli strumenti per offrire un servizio di qualità. Prevede le procedure di reclamo a tutela dell'utenza e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

#### **Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21/12/1995.**

Definisce lo schema generale di riferimento per la stesura della Carta dei servizi.

#### **Legge n. 328 del 2000, art.13.**

Stabilisce che la redazione della Carta dei Servizi è indispensabile per ottenere l'autorizzazione e l'accreditamento.

#### **Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24/03/2004.**

Promuove l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita da cittadine e cittadini.

#### **Delibera ANAC n. 32 del 2016.**

Prevede l'adozione di una Carta dei Servizi periodicamente aggiornata in cui siano presenti indicatori e standard di qualità.

### La normativa provinciale

#### **Legge provinciale 13/2007 art. 20.**

#### **Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018 n. 3-78/Leg.**

Stabiliscono che, tra i requisiti previsti per l'accreditamento, ci sia l'adozione della carta dei servizi sociali, secondo le linee guida e i contenuti essenziali approvati con deliberazione della Giunta provinciale.

#### **Delibera n. 1182 della Giunta Provinciale.**

Approva le linee guida per la redazione della Carta dei servizi e ne determina i contenuti essenziali.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione "Coordinamento Donne Onlus" opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano dei servizi offerti dal Centro Antiviolenza mediante l'osservanza dei seguenti principi fondamentali per l'erogazione dei servizi sociali, fissati nel D.P.C.M. 27/01/1994 sopra indicato.

### **Principio di eguaglianza**

Il Centro Antiviolenza svolge la propria attività garantendo uguali diritti alla propria utenza senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti etnia, religione, sesso, lingua, opinioni politiche e orientamento sessuale. Ciò non significa che siano esclusi trattamenti personalizzati. Vengono infatti garantiti trattamenti uguali in situazioni uguali, ma trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.

### **Principio di imparzialità**

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne e dei loro figli e figlie è effettuato rispettando i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Sono garantite parità di trattamento e parità di utilizzazione del servizio a tutte le donne utenti.

### **Principio di continuità**

Il Centro Antiviolenza garantisce lo svolgimento continuo e regolare del servizio, impegnandosi a ridurre al minimo i disservizi causati da eventuali interruzioni non dipendenti dalla volontà dell'Ente.

### **Principio di scelta**

L'Associazione adotta, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative, criteri di utilizzazione del servizio che garantiscano al massimo la possibilità di scelta dell'utenza e ne rispetta il suo diritto di scelta.

### **Principio di partecipazione**

L'Associazione Coordinamento Donne promuove e facilita il coinvolgimento delle/degli utenti nel miglioramento della qualità del servizio ed in particolare è aperta a ricevere osservazioni, proposte e reclami da parte delle/degli utenti. Essa adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione delle utenti.

Al momento della presa di contatto alla donna utente viene richiesto il consenso per il trattamento dei dati personali. A ciascuna utente viene inoltre garantito il diritto di accesso ai dati che la riguardano.

### **Principio di efficacia ed efficienza**

L'Associazione opera per il raggiungimento dell'obiettivo della piena soddisfazione delle/degli utenti del Centro Antiviolenza con particolare riguardo alla tempestività della risposta rifacendosi a criteri di efficacia e di efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio che permettano un miglioramento continuo e flessibile del servizio. Ciò è reso possibile dal fatto di avere personale specializzato, di cui viene curata in modo costante la formazione, un sistema di verifica della qualità del servizio da parte dell'utenza e una solida esperienza di lavoro in rete con altri enti e servizi del territorio provinciale e nazionale.

## **PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA**

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito del Centro Antiviolenza [www.centroantiviolenzatn.it](http://www.centroantiviolenzatn.it) e sul sito, ad esso collegato, dell'Associazione Coordinamento Donne Onlus [www.coordinamentodonnnetn.it](http://www.coordinamentodonnnetn.it).

Una copia cartacea è disponibile per la lettura nella sala d'aspetto del Centro Antiviolenza a Trento in via Dogana n. 1.

Si può riceverne copia cartacea rivolgendosi al personale del Centro Antiviolenza a Trento in via Dogana n.1.

Può essere inviata via e-mail su richiesta, scrivendo all'indirizzo [centroantiviolenzatn@gmail.com](mailto:centroantiviolenzatn@gmail.com)

### **Mancato rispetto dei contenuti della Carta**

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, nei casi gravi, con la risoluzione del contratto.

## L'ASSOCIAZIONE "COORDINAMENTO DONNE ONLUS"

### L'Associazione "Coordinamento Donne Onlus"

L'Associazione "Coordinamento Donne Onlus" è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) che ha sede legale in via Dogana n.1 38122 -Trento. L'Associazione quindi non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale. L'Associazione ha, da Statuto, il tema del contrasto alla violenza di genere quale finalità prioritaria e, tramite la gestione del Centro Antiviolenza, opera a favore delle donne vittime di violenza maschile (fisica, psicologica, sessuale, economica), di stalking, di *cyberstalking* (l'uso di Internet o di altri mezzi elettronici per molestare e intimidire una vittima prescelta, in questo caso una donna) e/o sono vittime della diffusione non consensuale di immagini intime o sessualmente esplicite. L'Associazione fornisce un sostegno attivo pluridisciplinare per affrontare tali forme di violenza che possono avvenire sia all'interno sia all'esterno della famiglia ed opera principalmente in ambito provinciale.

### Organi di governo

Gli organi di governo dell'Associazione "Coordinamento Donne Onlus", previsti dallo Statuto, sono l'Assemblea delle socie, il Consiglio Direttivo e la Presidente. Tutte le cariche sono gratuite.

### Autorizzazione e accreditamento per il Servizio Centro Antiviolenza

L'Associazione è autorizzata e accreditata in modo transitorio ad operare come sportello sociale per la gestione del Servizio Centro Antiviolenza in base alla normativa provinciale del Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018 n. 3-78/Lg.

### Le Risorse

L'Associazione trae le risorse economiche per il funzionamento del Centro Antiviolenza e per lo svolgimento delle attività ad esso collegate da:

- Contributi istituzionali provenienti dalla Provincia Autonoma di Trento.
- Contributi nazionali su progetti
- Donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille.
- Quote sociali

### La nostra storia

L'associazione "Coordinamento Donne" nasce nel 1983 come espressione organizzata del Movimento delle donne e si costituisce formalmente in Associazione nel 1989 con il duplice obiettivo di difendere i diritti delle donne tra cui quello, fondamentale, di vivere libere dalla violenza maschile e di dare valore al loro "fare" e alla loro capacità di relazione.

#### I progetti realizzati:

1989-2015 La biblioteca di genere

1997-2014 Laboratori di scrittura creativa femminile

1987-2002 Corsi di italiano per donne migranti

1997-2002 Telefono antiviolenza

#### Progetti in essere:

Dal 1983 Promozione di iniziative politiche e culturali per prevenire e contrastare la violenza maschile sulle donne e in difesa dei diritti delle donne.

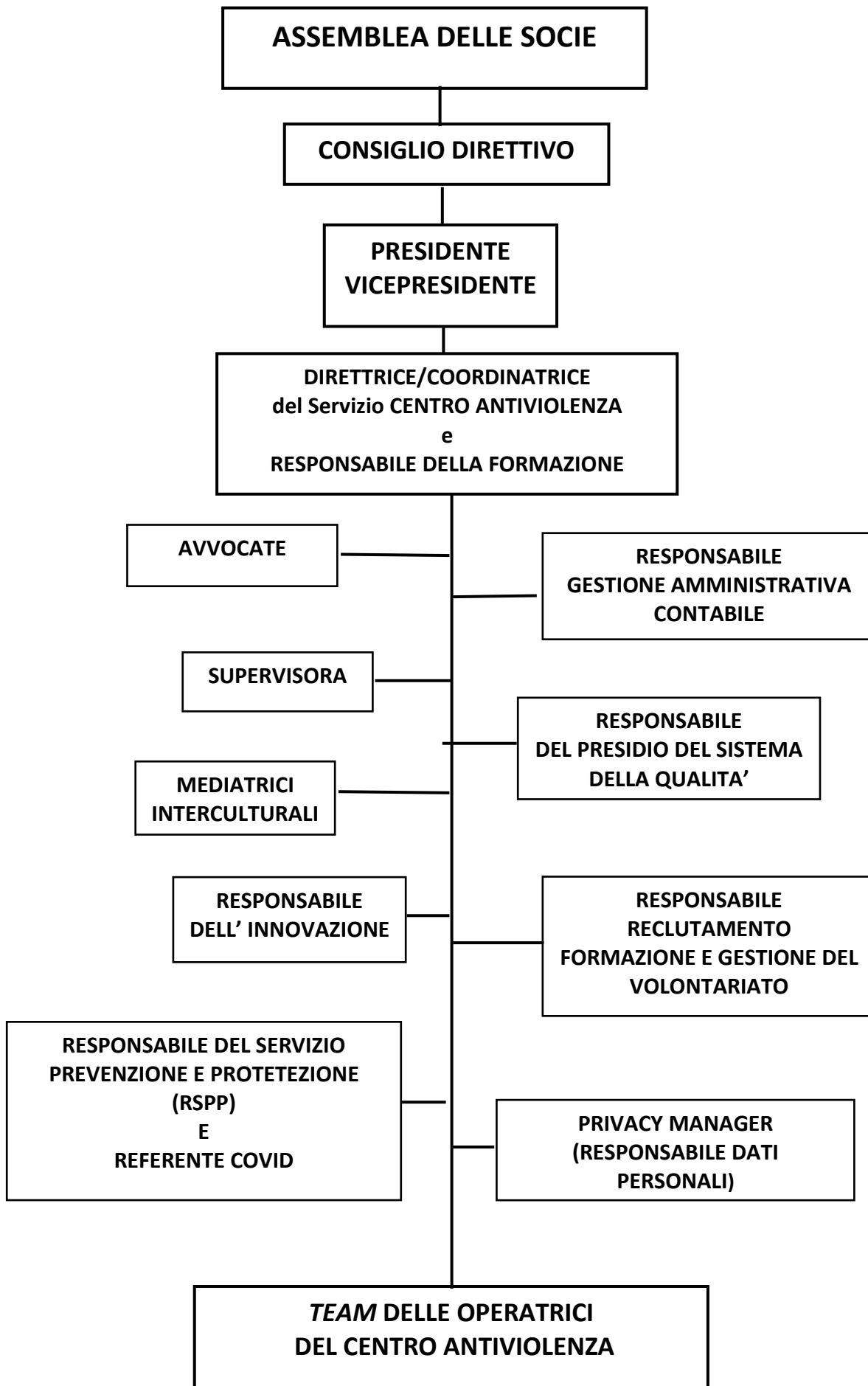
Dal 2002 è attivo il Servizio "Centro Antiviolenza"

Dal 2005 è la struttura territoriale referente del **1522**, Numero Nazionale Antiviolenza e Stalking promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità del Consiglio dei Ministri.

Dal 2008 E' socia fondatrice dell'Associazione Nazionale "Donne in Rete contro la Violenza" D.i.R.e, associata a *Wave (Women Against Violence Europe)* (Donne contro la violenza in Europa) che riunisce **103** Centri Antiviolenza che operano a livello nazionale.

Nel 2017 l'Associazione ha integrato il proprio statuto per costituirsi come Onlus ed è iscritta all'anagrafe delle Onlus dell'Agenzia delle Entrate.

# ORGANIGRAMMA





# FUNZIONIGRAMMA

## **Assemblea delle socie**

L'Assemblea, che conta undici socie, è l'organo sovrano dell'Associazione. E' convocata almeno una volta all'anno per approvare il bilancio consuntivo. Essa provvede a eleggere gli organi sociali e a delineare il programma delle attività sociali in linea con gli scopi dell'Associazione.

## **Consiglio Direttivo**

E' l'organo decisionale dell'Associazione. Effettua la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione in base alle linee direttive ricevute dall'Assemblea. Ha il compito di redigere il bilancio consuntivo annuale da sottoporre all'Assemblea per la relativa approvazione. E' responsabile civile dell'Associazione di fronte ai terzi.

## **Presidente Rappresentante legale**

Ha la rappresentanza legale dell'Associazione di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e presiede il Consiglio Direttivo. Vigila e cura, perché sia attuato ciò che è stato deciso dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea delle socie e perché venga seguito ciò che è stabilito nello Statuto dell'Associazione.

## **Vicepresidente**

Sostituisce a tutti gli effetti la Presidente in mancanza della stessa.

## **Direttrice/Coordinatrice del Servizio Centro Antiviolenza e Responsabile della formazione**

E' una dipendente dell'Associazione e socia componente del Consiglio Direttivo, a cui partecipa anche nel ruolo di segretaria. Dà esecuzione alle direttive impartite dal Consiglio Direttivo per la gestione del Centro Antiviolenza. Definisce le strategie necessarie per il raggiungimento degli obiettivi indicati dagli organi sociali. Coordina e controlla l'attività delle operatrici. Collabora con le figure specialistiche funzionali ad una gestione ottimale del Centro Antiviolenza e ne coordina l'attività. Svolge attività di consulenza specialistica alle donne vittime di violenza, a familiari / conoscenti e a terzi. In quanto responsabile della formazione del personale a contatto con le donne in situazione di violenza ha il compito di stendere il piano triennale di formazione del personale da sottoporre all'approvazione del Consiglio Direttivo, piano sulla base del quale deve organizzare e curare la formazione continua del personale dipendente. E' responsabile dei risultati di gestione ed economici del Centro Antiviolenza.

## **Responsabile gestione amministrativa contabile**

Per la gestione amministrativa contabile l'Associazione si appoggia allo studio di un commercialista/revisore dei conti. Quest'ultimo ha la responsabilità di effettuare la gestione amministrativa contabile dell'Associazione Coordinamento Donne-Centro Antiviolenza rispettando tutte le normative in materia.

## **Figure specialistiche funzionali all'attività del Centro Antiviolenza:**

### **Responsabile del presidio del sistema della qualità**

E' una volontaria socia e componente del Consiglio Direttivo che ha partecipato nel 2021 al corso di 40 ore organizzato dalla Provincia Autonoma di Trento "Dare credito a servizi di valore". Ha il compito di monitorare l'attività del Centro Antiviolenza per verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio indicati nella Carta dei servizi. Individua, insieme alla Direttrice / Coordinatrice, eventuali azioni correttive da proporre al Consiglio Direttivo in caso di segnalazioni da parte dell'utenza di un funzionamento irregolare o inadeguato del servizio o per rispondere a richieste o a nuovi bisogni dell'utenza. Programma azioni, anche di valorizzazione del personale, volte al miglioramento del servizio. E' responsabile della qualità del servizio offerto e dell'attuazione del processo di autovalutazione del servizio da parte degli organi decisionali.

### **Responsabile del reclutamento, formazione e gestione del volontariato**

E' un'operatrice dipendente che si occupa del reclutamento di volontarie attraverso l'organizzazione di corsi di formazione a loro dedicati, la programmazione del loro impiego e la gestione della loro attività e dei loro rapporti con l'Associazione. Ha la responsabilità di coinvolgere nuove volontarie a sostegno dell'attività del Centro Antiviolenza e di far sì che l'Associazione possa contare sul contributo di volontarie motivate e gratificate dalla loro esperienza.

### **Responsabile dell'innovazione**

E' un'operatrice dipendente, dotata di buone competenze in materia, che cerca di dare risposte innovative ai bisogni, sia espressi sia inespressi delle donne in situazione di violenza attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali. Ha la responsabilità di dare un contributo particolarmente efficace al contrasto della violenza maschile sulle donne. E' una figura nuova, introdotta per dare maggiore impulso a un'attività già presente al Centro Antiviolenza.

### **Avvocate**

Sono socie volontarie, avvocate, esperte in campo penale e in campo civile, con un rapporto consolidato con il Centro Antiviolenza. Chiariscono alle donne vittime di violenza quali sono le opzioni e i percorsi ipotizzabili, in base alla particolare situazione di ognuna di loro, per comprendere la situazione e fare una prima valutazione. Le avvocate illustrano anche le informazioni generali e le condizioni per accedere al patrocinio a spese dello Stato.

### **Supervisora**

E' una psicologa che periodicamente incontra il gruppo delle operatrici insieme alla Direttrice/ Coordinatrice per affrontare i problemi legati al lavoro di gruppo e alla gestione degli stress emotivi a cui espone questo tipo di lavoro. Ha la responsabilità di contribuire a migliorare il clima di lavoro e la situazione psicologica delle dipendenti.

### **Mediatrici interculturali**

Il Centro Antiviolenza si avvale di due mediatrici interculturali di lingua araba ed urdu, espressamente formate sulla violenza maschile sulle donne. Per le altre lingue fa ricorso alle mediatrici del Cinformi o si appoggia alla Cooperativa di mediatrici "Città Aperta" di Rovereto.. Le mediatrici interculturali hanno il compito di rendere possibile e meno stressante intraprendere un percorso di uscita dalla violenza per le donne straniere con difficoltà ad usare la lingua italiana. Le mediatrici interculturali devono sapersi mettere in relazione con le donne in situazione di violenza e hanno la responsabilità di riportare correttamente quello che viene detto.

## **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e Referente Unico Covid**

E' un collaboratore esterno all'Associazione, che possiede le competenze richieste dal Decreto legislativo N. 81 del 2008 (Testo Unico sulla sicurezza del lavoro). Rileva i fattori di rischio, presenta i piani formativi e informativi per il personale e collabora con l'Associazione e in particolare con la Direttrice/Coordinatrice per effettuare la valutazione dei rischi sul lavoro all'interno del servizio Centro Antiviolenza. E' responsabile della tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro per il servizio Centro Antiviolenza. E' referente anche per la sicurezza Covid. Nella situazione di pandemia che si è creata, organizza, tramite un consulente specializzato in materia, incontri con la Direttrice/Coordinatrice per fare in modo che al Centro Antiviolenza, anche con la riorganizzazione degli spazi, vengano rispettate le norme di sicurezza Covid in vigore. E' responsabile della corretta applicazione delle norme Covid al Centro Antiviolenza.

## **Privacy Manager (Responsabile Dati personali)**

E' un collaboratore esterno che coordina trasversalmente i soggetti coinvolti nel trattamento dei dati personali, al fine di garantire il rispetto delle norme di legge al riguardo e un livello di protezione adeguato. Controlla che venga rispettata la normativa sulla privacy per quanto riguarda la protezione dei dati sia di chi lavora al Centro Antiviolenza sia di chi si rivolge al Centro. E' responsabile della corretta gestione dei dati personali /sensibili che vengono raccolti dal Centro Antiviolenza.

## **Team delle operatrici del Centro Antiviolenza**

Sono quattro operatrici, dipendenti dell'Associazione, a cui spetta il compito di offrire consulenza specialistica sulla violenza di genere a donne che la subiscono, a familiari o a conoscenti e a terzi. Collaborano con i servizi territoriali ed effettuano attività di formazione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza maschile sulle donne. Contribuiscono a sviluppare strategie utili al raggiungimento degli obiettivi dell'Associazione e a migliorare la qualità del servizio con proposte e suggerimenti. Hanno la responsabilità di dare risposta ai bisogni di chi si rivolge al servizio, offrendo un sostegno qualificato che permetta di mantenere gli standard di qualità offerti dal Centro, tendendo il più possibile a migliorarli e ad innovarli. Per il funzionamento del servizio svolgono anche mansioni di segreteria.

## **Professionalità delle dipendenti**

La Direttrice/Coordinatrice ha un diploma di laurea in Sociologia e lavora al Centro Antiviolenza dal 2002, anno della sua creazione.

Le quattro operatrici hanno:

1. Diploma di laurea in Lettere e lavora al Centro Antiviolenza dal 2004
2. Diploma di laurea di assistente sociale e lavora al Centro Antiviolenza dal 2007
3. Diploma di laurea in Giurisprudenza e lavora al Centro Antiviolenza dal 2008
4. Diploma di laurea in Psicologia e lavora al Centro Antiviolenza dal 2017

## VALORI, ACCORDI DI PARTENARIATO, MISSION E VISION

### Valori

I valori su cui si fonda l'attività dell'Associazione sono:

La relazione tra donne

La solidarietà tra donne

La libertà e l'autodeterminazione delle donne

L'uguaglianza dei diritti e pari opportunità tra donne e uomini

L'empowerment (processo destinato a modificare le relazioni di potere tra donne e uomini nei diversi contesti del vivere sociale e che permette alla donna di "rafforzarsi", riguadagnare forza personale, emotiva e psicologica, aumentare la stima di sé, l'auto efficacia e l'autodeterminazione per fare emergere risorse latenti ed appropriarsi consapevolmente del proprio potenziale)

L'affermazione di azioni positive a favore delle donne per ridurre le loro condizioni di svantaggio in tutti gli ambiti sociali, economici, lavorativi e politici.

L'innovazione

L'accoglienza

La gratuità

Il rispetto

L'inclusione (entrare a far parte di un gruppo e sentirsi accolta)

### Accordi di Partenariato

L'Associazione per realizzare la propria *mission* ha sottoscritto i seguenti accordi di partenariato su progetti con Associazioni che hanno finalità simili:

- ✓ Progetto Nazionale: *Orphan of Femicide Invisible Victim* (Orfani di femminicidio. Le vittime invisibili)  
Capofila: Cooperativa Sociale Iside (Venezia);
- ✓ Progetto ALBA - programma di emersione, assistenza e di integrazione sociale a favore delle vittime di tratta e/o grave sfruttamento". Ente Proponente: Associazione La Strada - Bolzano. Ente Attuatore per la Provincia di Trento: Cooperativa Sociale Punto d'Approdo - Rovereto , C.I.F. Centro Italiano Femminile -Trento.
- ✓ Progetto Europeo CREEP («"Trust me, it's only for me." Criminalizing Revenge Porn?») volto ad approfondire il tema della divulgazione non consensuale di immagini intime o sessualmente esplicite (*Revenge Porn*) insieme all'Università degli studi di Bolzano ed altri soggetti nazionali ed internazionali.
- ✓ Progetto Nazionale : DIFFERENZE – laboratori sperimentali di educazione di genere nelle scuole medie superiori per prevenire e contrastare la violenza sulle donne . Enti Proponenti: U.I.S.P. (Unione Italiane Sport per Tutti), D.I.Re (Donne in Rete contro la Violenza).

## *Mission*

La *mission* dell'Associazione consiste nell'operare concretamente per costruire una società libera dalla violenza maschile sulle donne e nella quale le donne possano vivere senza dover subire discriminazioni e condizionamenti e possano decidere di sé e della propria vita.

Per raggiungere l'obiettivo l'Associazione ha agito sempre su vari piani. Ha ideato un Centro Antiviolenza che persegue l'eliminazione della violenza maschile contro le donne in quanto violazione dei diritti umani (Piattaforma d'azione della IV Conferenza Mondiale Onu sulle Donne, tenutasi a Pechino nel 1995, Convenzione di Istanbul del 2011, ratificata dal nostro Paese nel 2013, la CEDAW – Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna -, la Direttiva Vittime 2012/29/U. E.).

Il Centro Antiviolenza coniuga l'operatività e la professionalità con la forza della relazione tra donne per affermare il principio inderogabile del diritto delle donne a vivere libere dalla violenza maschile, a vivere relazioni di coppia paritarie, prive di qualsiasi forma di dominio e di controllo. La posizione dell'Associazione, che il Centro Antiviolenza sostiene, nei confronti della violenza maschile sulle donne è molto chiara e netta: la responsabilità dei comportamenti violenti è solo di chi li assume, ovvero dell'autore e non di chi li subisce. Niente giustifica un'aggressione, sia essa fisica, sessuale, psicologica, verbale o economica.

L'Associazione ha contrastato ogni forma di violenza di genere, fenomeno sociale trasversale a tutta la società, promuovendo di attività di sensibilizzazione e di prevenzione del fenomeno che favoriscano il cambiamento culturale necessario a superarlo. Anche la scelta di costituirsi parte civile nei processi per femminicidio o per stupro è parte del percorso di responsabilizzazione sociale che vede le Associazioni di donne parti lese.

L'Associazione ha inoltre da sempre promosso lo studio, l'approfondimento e la conoscenza delle origini storiche e sociali delle discriminazioni nei confronti delle donne che sono alla base di questo fenomeno. Ha lavorato in rete con altri gruppi e associazioni in difesa dei diritti delle donne, della loro salute, libertà e autodeterminazione e delle leggi che quei diritti difendono, come la legge 194 che stabilisce il diritto a una procreazione cosciente e responsabile e la legge 405 sui consultori, recepita a livello locale dalla legge 20. Ha mantenuto un costante rapporto con le istituzioni locali e la partecipazione agli organismi di parità al fine di far presente e richiedere l'introduzione di una prospettiva di genere in tutti gli atti e le normative che vengono approvati.

## *Vision*

Un obiettivo di medio-lungo periodo dell'Associazione consiste nel cercare di dare risposte sempre più efficienti ed efficaci ai bisogni delle donne in situazione di violenza, tramite l'impegno a migliorare la qualità del servizio, perfezionando i sistemi per rilevarla. Altro obiettivo è puntare sull'innovazione per anticipare le risposte a bisogni presenti, ma non ancora manifestati. Un ulteriore obiettivo, viste le richieste espresse da alcune donne e i bisogni manifestati dalle comunità locali, è l'apertura di sportelli territoriali del Centro Antiviolenza con accoglienza sul posto che permettano alle donne provenienti da luoghi particolarmente distanti o non sufficientemente serviti dal trasporto pubblico locale di affrontare un percorso di uscita dalla violenza che, altrimenti, potrebbe risultare difficile, se non impossibile. Continueranno anche l'impegno per la libertà e l'autodeterminazione delle donne, per l'uguaglianza dei diritti e le pari opportunità tra uomini e donne e il sostegno alle azioni positive che permettano di riequilibrare la loro presenza in tutti i luoghi di decisione con la consapevolezza che anche questo è un modo per contrastare la violenza maschile nei loro confronti. L'obiettivo finale di lungo periodo è quello di poter vivere in una società in cui non ci sarà più bisogno di Centri antiviolenza, perché libera dalla cultura patriarcale che è all'origine della violenza maschile sulle donne e delle discriminazioni nei loro confronti. Una società in cui regnino rapporti più equilibrati tra donne e uomini, una società migliore per tutte e tutti.

## CON CHI INTERAGIAMO E COLLABORIAMO

### Interazioni con altri soggetti

Diversi sono i soggetti con cui l'Associazione interagisce nell'erogazione del servizio Centro Antiviolenza:

#### Le utenti

Sono coloro che usufruiscono principalmente del servizio Centro Antiviolenza e farsi carico dei loro bisogni offrendo la possibilità di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza è lo scopo distintivo dell'organizzazione.

#### I familiari e/o conoscenti

Sono coloro che, essendo a conoscenza della situazione di violenza in cui vive una familiare o una conoscente, hanno bisogno di una consulenza su come poter affrontare la situazione.

#### Terze/i

Sono coloro che, per motivi professionali, sono direttamente interessati al sostegno di una donna e necessitano di una consulenza sul caso o coloro che, per motivi di studio od altro, sono interessati al fenomeno della violenza maschile sulle donne.

#### Le volontarie

Offrono gratuitamente il loro tempo per sostenere tutte le attività del Centro Antiviolenza che non comportano il contatto diretto con le donne che si rivolgono al Servizio. Il loro è un prezioso contributo che potrebbe essere ampliato soprattutto per l'attività di diffusione della conoscenza del Centro Antiviolenza presso la popolazione.

#### La comunità locale

E' la principale destinataria delle iniziative e dei progetti di prevenzione e di sensibilizzazione sul fenomeno della violenza maschile sulle donne. E' costituita dalle istituzioni scolastiche, dalle comunità giovanili, da associazioni territoriali anche sportive, da istituzioni religiose e dalla cittadinanza in generale alla quale viene proposta la partecipazione a conferenze e convegni sul tema.

#### Gli Enti e i soggetti istituzionali

Il principale ente istituzionale con cui interagisce l'Associazione è la Provincia Autonoma di Trento che le ha affidato il compito di erogare il servizio Centro Antiviolenza.

### Collaborazioni

Per il potenziamento delle attività a favore delle donne in situazione di violenza e per promuovere il cambiamento culturale necessario a superare il fenomeno della violenza maschile sulle donne è necessario e fondamentale sviluppare un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e no, in grado di garantire da un lato una rete attiva sul territorio e dall'altro una risposta sempre più efficiente ai bisogni delle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza.

Allo scopo l'Associazione collabora con:

- Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Comune di Rovereto
- Commissione Provinciale per le Pari Opportunità tra Donna e Uomo
- I Servizi pubblici territoriali (Servizi Sociali, Consulenti, Servizi Sanitari)
- Le Forze dell'Ordine
- Le Organizzazioni del Terzo Settore che operano per il contrasto della violenza di genere
- Associazioni, gruppi informali, Istituzioni scolastiche, sportive, religiose presenti sul territorio provinciale.

L'Associazione inoltre è autorizzata a costituirsi parte civile nel corso dei processi per violenza in quanto principale *stakeholder* (portatrice di interesse) delle donne vittime di violenza.

## Le Reti

### Reti nazionali

L'Associazione è referente per il territorio della Provincia Autonoma di Trento per il numero di pubblica utilità **1522**, promosso e finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità. E' un numero attivo 24 ore per 365 giorni l'anno e fornisce una prima risposta ai bisogni delle donne vittime di violenza e vittime di stalking, offrendo ascolto, sostegno, informazioni utili e un orientamento ai servizi presenti nel territorio.

A livello nazionale l'Associazione è referente territoriale dell'Associazione "**D.i.Re**" (**Donne in Rete contro la violenza**) di cui è socia fondatrice che riunisce oltre **80** organizzazioni di donne ([www.direcontrolaviolenza.it](http://www.direcontrolaviolenza.it)) e **103** Centri Antiviolenza per favorire lo scambio professionale di conoscenze/formazione sulla problematica della violenza maschile sulle donne ed eventualmente l'immediata collocazione al sicuro sul territorio nazionale di donne in grave rischio di vita.

### Reti Locali

A livello locale è componente della **Rete provinciale contro la violenza**. La Rete vede coinvolti la Provincia, le Forze dell'Ordine, i Servizi Sociali e Sanitari e le varie Organizzazioni che, a vario titolo, sono in contatto con donne che subiscono violenza. E' inoltre componente del **Tavolo del Terzo Settore – Filiera violenza**. Il Tavolo è gestito dalla Provincia Autonoma di Trento ed è composto dalle/dai rappresentanti del privato sociale che direttamente o indirettamente sono a contatto con donne vittime di violenza.

## RAPPORTI CON L'UTENZA

Per conseguire l'obiettivo di un miglioramento continuo della qualità del servizio è necessario rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, sollecitando una sua partecipazione attiva alla vita del servizio. Allo scopo vengono offerte alle/agli utenti diverse occasioni in cui poter esprimere, utilizzando varie modalità, il proprio giudizio in merito alla qualità del servizio erogato e osservazioni e/o suggerimenti per migliorarlo. Occasioni e modalità che vengono qui di seguito elencate:

OCCASIONI	MODALITA'
All'ottavo colloquio consecutivo viene proposto alla donna che segue un percorso di uscita dalla violenza di compilare un questionario anonimo che le viene consegnato. La compilazione del questionario è volontaria.	Compilazione di un questionario semi-strutturato (a domande aperte e chiuse) sul livello di gradimento del servizio da inserire in un apposito contenitore denominato "questionari" posto in sala d'attesa del Centro Antiviolenza.
Per tutta l'utenza è disponibile e ben visibile nella sala d'attesa un apposito contenitore in cui inserire osservazioni e suggerimenti per contribuire al miglioramento della qualità del servizio. Di questa opportunità viene data comunicazione anche dalle operatrici.	Indicazione di osservazioni e suggerimenti scritti sul modulo "suggerimenti" (allegato A) messo a disposizione accanto al contenitore denominato "suggerimenti e reclami" posto nella sala d'attesa o scritti su carta semplice e inoltrati a mezzo posta elettronica all'indirizzo <a href="mailto:centroantiviolenzatn@gmail.com">centroantiviolenzatn@gmail.com</a>
Avere a disposizione una Carta dei Servizi che indica gli impegni che l'Associazione assume con l'utenza e alcuni standard di qualità del servizio che, se non rispettati, danno diritto ad un rimborso.	Consultazione della Carta dei Servizi, presente in copia cartacea nella sala d'aspetto e on line sul sito del Centro Antiviolenza <a href="http://www.centroantiviolenzatn.it">www.centroantiviolenzatn.it</a> e di cui è possibile richiedere copia cartacea alle operatrici del Centro Antiviolenza, per rilevare eventuali non corrispondenze con gli impegni e gli standard di qualità del servizio in essa indicati da comunicare tramite il modulo "reclami".
Per tutta l'utenza è disponibile e ben visibile in sala d'attesa un contenitore denominato "suggerimenti e reclami" (allegato B) per un funzionamento inadeguato o irregolare del servizio.	Attivazione di una delle diverse procedure di reclami previste e di seguito riportate.

I questionari saranno analizzati una volta all'anno dalla Responsabile del presidio del sistema della qualità insieme alla Direttrice/Coordinatrice in modo da poter riportare i risultati nell'assemblea ordinaria e poter discutere in Consiglio Direttivo le eventuali azioni correttive da prendere o le nuove proposte da adottare per meglio soddisfare i bisogni delle utenti.

Le osservazioni, i suggerimenti, le non corrispondenze rilevate verranno analizzati in tempi brevi e verrà data ad essi risposta scritta entro 15 giorni e costituiranno un elemento fondamentale del monitoraggio del sistema della qualità affidato alla responsabile del presidio della qualità.

**N.B.** Fintanto che continueranno le restrizioni imposte dalla pandemia le cassette per la partecipazione dell'utenza al miglioramento della qualità del servizio e la Carta dei Servizi saranno poste a disposizione delle/degli utenti nell'atrio del Centro Antiviolenza e non nella sala d'attesa.



## Reclami

Le/gli utenti accolte/i possono presentare reclami per comportamenti, atti o situazioni che abbiano negato o limitato direttamente o indirettamente l'utilizzazione dei servizi offerti dal Servizio "Centro Antiviolenza" o per come lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso il non rispetto di quanto riportato nella Carta dei Servizi.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite devono dare tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema e devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia subito quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

Si può esercitare il proprio diritto di reclamo nei seguenti modi:

### Reclamo informale

Il reclamo informale può essere verbale, scritto, o tramite telefono. Si può inviare anche via posta, alla Presidente pro tempore dell'Associazione Coordinamento Donne Onlus, via Dogana n° 1 38122 Trento o via e-mail all'indirizzo [centroantiviolenzatn@gmail.com](mailto:centroantiviolenzatn@gmail.com) oppure lo si inserisce direttamente nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami" posta nella sala d'attesa del Centro Antiviolenza in via Dogana n. 1., utilizzando, se si vuole, il modulo "reclami" (allegato B) posto vicino alla cassetta o che si trova in allegato nella Carta dei Servizi. In alternativa si può esercitare il diritto di reclamo di persona, prendendo un appuntamento, tramite telefono con la Presidente dell'Associazione che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che dovrà comunque essere trascritto (tel. 0461/220048). L'Associazione lo prenderà in esame e si impegna a rispondere immediatamente o in tempi brevi. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente può essere presentato un reclamo formale.

### Reclamo formale

Presentazione del reclamo scritto negli uffici del Centro Antiviolenza utilizzando l'apposito modulo (allegato B) posto vicino alla cassetta o allegato alla Carta dei servizi. Chi riceve il reclamo deve protocollarlo, rilasciando una ricevuta. L'Associazione, una volta ricevuto il reclamo, esamina il caso e si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata alla/all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi. Qualora l'ulteriore risposta non sia definitiva, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate. Se il reclamo non viene accolto l'utente può rivolgersi all'autorità giudiziaria. E' prevista però anche un'altra forma per risolvere la controversia: la Conciliazione extragiudiziale delle controversie.

### Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non è soddisfatto della risposta avuta al suo reclamo può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un/a rappresentante nominato dall'Associazione e da un rappresentante nominato/a dal CTCU (Centro Tutela Consumatori Utenti). Le spese relative al funzionamento della procedura di conciliazione sono a carico dell'Associazione e al loro interno è compreso anche il rimborso spese del/della componente della Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori e quindi dell'utente. La Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione entro venti giorni dal ricevimento della domanda. Se il tentativo non va a buon fine si può ricorrere alle vie legali, se invece va a buon fine non si può più accedere alle vie legali.

## **Sistema di raccolta dei reclami e dei suggerimenti**

Sarà cura dell'Associazione predisporre un sistema di raccolta dei reclami e dei suggerimenti, distinti per contenuti, che ne faciliti l'utilizzo per l'analisi delle criticità e per l'introduzione di nuove modalità di intervento allo scopo di rendere più efficace il miglioramento del servizio e favorire la possibilità di autovalutazione dell'attività da parte dell'Associazione.

## **Monitoraggio**

Il soggetto referente del monitoraggio della Carta dei Servizi è la Responsabile del presidio del sistema della qualità. Sarà cura della Responsabile tenere monitorata l'attività del Centro Antiviolenza per verificare il rispetto degli standard di qualità e degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi. Effettuerà analisi dei dati sui suggerimenti e sui reclami per proporre soluzioni ai problemi o nuove modalità di intervento allo scopo di migliorare il servizio. Avrà un confronto annuale e confronti al bisogno con la Direttrice / Coordinatrice del Centro Antiviolenza e all'occorrenza con il team delle operatrici e farà una relazione annuale sul monitoraggio effettuato al Consiglio Direttivo in modo che vengano discusse eventuali azioni correttive da assumere, di cui seguirà la realizzazione per verificarne l'efficacia. La Carta dei Servizi verrà quindi aggiornata annualmente.

# IL SERVIZIO CENTRO ANTIVIOLENZA

## Premessa

In Italia il fenomeno della violenza contro le donne e i loro figli/e è un fenomeno sociale ancora molto sommerso e che colpisce trasversalmente tutte le fasce economiche e sociali della popolazione, senza distinzione per età, nazionalità, livello culturale, livello d'istruzione e status economico. La famiglia è il luogo in cui prevalentemente si manifesta questa violenza e, nella maggioranza dei casi, le violenze (fisiche, psicologiche, sessuali, economiche) non sono denunciate. Il Centro Antiviolenza risponde al bisogno che ne deriva di far emergere il più possibile il fenomeno della violenza maschile nei confronti delle donne dando voce e opportunità di uscirne alle donne che la subiscono e di favorire il cambiamento culturale necessario al suo superamento. Il Centro Antiviolenza rappresenta quindi un luogo, fisico e simbolico che, nel sorreggere e nell'accompagnare i percorsi di consapevolezza delle donne vittime di violenza, contrasta socialmente la cultura che genera la diffusione e l'implicita accettazione di tali crimini compiuti sul corpo delle donne.

## Descrizione del servizio

La funzione prevalente del Centro Antiviolenza è di informazione, orientamento e consulenza. Il Centro Antiviolenza è un servizio rivolto a donne che, nel rapporto di coppia, in famiglia, nelle relazioni interpersonali e in ogni altro contesto sociale sono minacciate o hanno avuto o hanno esperienza di violenza fisica e/o sessuale e/o psicologica e/o economica e di *stalking*, di cyber *stalking* e/o sono vittime della diffusione non consensuale di immagini intime sessualmente esplicite. E' un luogo di parte, non neutro, è un luogo dalla parte delle donne in cui si cerca di far emergere il punto di vista della donna. Alla donna vittima di violenza viene data la possibilità di esprimere le proprie emozioni, i propri bisogni e difficoltà e di riuscire ad individuare il percorso da seguire per uscire dalla situazione di violenza, prendendo consapevolezza di sé, dei propri diritti e della propria forza. Attraverso il racconto della propria storia, guidato e ragionato, si offre alla donna la possibilità di riuscire a superare il senso d'impotenza e le paure creati dal proprio partner e scegliere che cosa è meglio per lei. Alla donna viene offerto uno spazio d'ascolto competente e non giudicante che favorisce processi di scelta autonomi (*empowerment*). La donna è infatti centrale nel percorso di uscita dalla violenza e nella relazione con le operatrici e non le vengono proposte soluzioni precostituite, ma un sostegno tale da permetterle di trovare la soluzione adatta a sé e alla sua situazione, tenendo sempre conto della sua sicurezza e tutela e di quella degli eventuali figli/e. La donna viene infatti sempre preparata a fare un piano di protezione.

Nei colloqui presso il Centro Antiviolenza alla donna è garantita la co-presenza di due operatrici.

Alla donna è garantita anche la massima riservatezza. Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è infatti ispirato al rispetto della riservatezza dovuta e in linea con quanto previsto dal Regolamento generale sulla Protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR). Si garantiscono la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto sia a percorso concluso. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza il consenso informato della donna. A quest'ultima viene garantita inoltre la massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto riguarda gli sviluppi e i criteri che regolano il suo percorso presso il Centro. Tutte le informazioni riportate nella cartella personale dell'utente come pure nel computer vengono custodite in modo tale da non essere accessibili a terzi. I dati possono essere forniti in ogni momento alle Istituzioni Provinciali e Statali, ma in forma anonima e aggregata.

Il Centro Antiviolenza accoglie anche qualsiasi persona che possa entrare in contatto con una situazione di violenza e richieda una consulenza specialistica o chiunque sia interessato alla problematica e abbia bisogno di informazioni.

E' anche un luogo in cui vengono effettuate attività di formazione, di sensibilizzazione e di prevenzione sul fenomeno della violenza maschile sulle donne allo scopo di promuovere il cambiamento culturale necessario al suo superamento.

Il servizio si struttura principalmente attorno all'attività di accoglienza delle donne vittime di violenza che comprende le attività organizzative del *team* delle operatrici: *briefing* (breve incontro per stabilire che cosa si deve fare) *debriefing* (incontro per valutare quello che si è fatto), preparazione dei colloqui, predisposizione delle schede, programmazione, formazione, supervisione, attività di segreteria e lavoro di rete. Due ore alla settimana a cui si aggiunge una mezz'ora ogni mattina vengono dedicate all'attività di coordinamento con la presenza di tutte le operatrici.

I tempi dell'accoglienza variano in relazione alla situazione e al percorso di ciascuna donna.

Al Centro Antiviolenza è garantita la presenza costante di almeno una operatrice, salvo giustificati e gravi motivi.

Tutti i servizi offerti dal Centro Antiviolenza sono completamente gratuiti.

### **Finalità del Centro Antiviolenza e attività che ne derivano**

Il Centro Antiviolenza si impegna a:

**1. Informare e sostenere le donne per favorire processi di scelta autonomi (*empowerment*) fornendo alle stesse strumenti di conoscenza che permettano loro di analizzare la situazione di violenza e di valutare tutte le possibili azioni da compiere per affrontarla e superarla in sicurezza.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività, che saranno messe in atto solo con il consenso e la partecipazione attiva della donna:

1. un servizio di ascolto e orientamento, sia telefonico sia ad accesso diretto che prevede anche l'analisi del rischio di recidiva con il metodo SARA (*Spousal Assault Risk*) per valutare il rischio di ripetersi di abusi nel caso di maltrattamenti, utile per avere un quadro esauriente della pericolosità del maltrattante;
2. un servizio di consulenza psico-sociale di genere in co-presenza di due operatrici che prevede anche l'analisi del rischio di recidiva con il metodo SARA;
3. un percorso di sostegno psico-sociale di genere in co-presenza di due operatrici per la costruzione di un progetto individualizzato per un'uscita consapevole dalla violenza con la predisposizione di un piano di sicurezza;
4. elaborazione sistematica di una scheda d'orientamento della pratica dell'accoglienza di ogni donna;
5. servizio di mediazione dei rapporti con i servizi sanitari, sociosanitari e giudiziari;
6. un servizio di informazioni e sostegno per indirizzare l'inserimento lavorativo e/o la ricerca di una soluzione abitativa;
7. un servizio di supporto indiretto ai/minori vittime di violenza diretta e/o assistita;
8. un servizio di consulenza psicologica, anche appoggiandosi alle strutture ed ai servizi territoriali;
9. un servizio di consulenza legale di informazione, di orientamento e di aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio;
10. un servizio di mediazione linguistica;
11. riferimento alla Casa Rifugio per donne ad alto rischio di vita presente sul territorio provinciale e alle altre strutture territoriali che accolgono donne vittime di violenza con medio, basso rischio.
12. riferimento a "Centri Antiviolenza" e "Case delle donne" presenti sul territorio nazionale.

### **N.B.**

I Servizi Sociali / Forze dell'Ordine vengono attivati previo accordo con la donna. Le operatrici collaborano sulla base dell'analisi del caso (*Case Management*) presentato dal Servizio e possono, su richiesta e previo accordo con la donna, redigere relazioni sulla situazione con l'attenzione centrata sul percorso intrapreso presso il Centro. Su richiesta della donna le operatrici possono contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge. Se richiesto, le operatrici collaborano anche con le/gli avvocate/i di riferimento della donna e, se necessario, inviano al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso il servizio "Centro Antiviolenza" o partecipano al processo in qualità di "testimoni qualificate".

**2. Informare e offrire consulenza a chi viene in contatto con tale problematica o a chiunque sia interessata/o ad essa.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività:

1. un servizio di consulenza psico-sociale sia telefonico sia ad accesso diretto, in quest'ultimo caso con co-presenza di due operatrici, a favore di familiari e/o conoscenti di donne vittime di violenza;
2. un servizio di consulenza sia telefonico sia presso la sede del Centro Antiviolenza o presso i Servizi pubblici e privati a favore di professionisti/e ed operatrici/tori che a vario titolo vengono in contatto con donne vittime di violenze, offrendo sostegno nella valutazione del rischio e nella costruzione di un progetto di uscita dalla violenza;
3. consulenza telefonica o personale a terze/i, ovvero a chi si rivolge al Centro Antiviolenza in quanto interessata/o, a qualsiasi titolo, alla tematica della violenza di genere.

**3. Mettere in rete i servizi esistenti sul territorio provinciale, sia pubblici sia privati, formali o informali creando, ove possibile, protocolli d'intesa con tali servizi, per garantire un'accoglienza con luoghi, tempi e risposte in sintonia con le caratteristiche e le necessità delle donne vittime di violenza.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività:

1. sottoscrizione di protocolli d'intesa e collaborazione tra i servizi pubblici o privati e il Centro Antiviolenza;
2. attuazione di interventi di sensibilizzazione, di informazione e di formazione sulla tematica "violenza contro le donne" gestiti dal Centro Antiviolenza e rivolti alle/agli operatrici/tori dei servizi pubblici/privati;
3. organizzazione di un corso di formazione annuale della durata di 30 ore presso il Centro Antiviolenza rivolto a professioniste o a donne interessate alla problematica e pubblicizzazione dell'iniziativa tramite opuscoli e materiale informativo realizzato allo scopo.

**4. Rendere socialmente visibile il Centro Antiviolenza per permettere alle donne di esprimere la loro richiesta di aiuto, portando all'attenzione della collettività le problematiche correlate al fenomeno della violenza maschile sulle donne.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività:

1. attuazione di interventi a mezzo stampa, radio e televisione;
2. organizzazione di convegni e serate a tema;
3. distribuzione di materiale pubblicitario/informativo utilizzando sia canali formali (bacheche o spazi pubblicitari e informativi pubblici, dei servizi sanitari, socio sanitari, degli studi medici, della questura, la pubblicità sui mezzi pubblici ecc.) sia informali (distribuzione di materiali in luoghi abitualmente frequentati dalla popolazione femminile: supermercati, negozi, farmacie, mercati, ecc.);
4. interventi d'informazione, sensibilizzazione e prevenzione nelle scuole, nei luoghi ricreativi dei/delle giovani e nelle comunità religiose presenti sul territorio provinciale.

**5. Individuare delle strategie di prevenzione delle situazioni che conducono ai maltrattamenti sulle donne.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività:

1. la collaborazione e il collegamento in rete con altre Case delle donne in Italia e all'estero;
2. collaborazione e collegamento in rete con le strutture aderenti all'Associazione nazionale D.I.Re (Donne in Rete contro la violenza);
3. il sostegno a tesi di laurea e di dottorato per tematiche attinenti al fenomeno considerato;
4. la collaborazione a progetti nazionali ed europei.

## **6. Diffondere ed introdurre sistemi di risposta innovativi ai bisogni delle donne in situazione di violenza.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività:

1. potenziare la diffusione dell'app *teStalking* ideata dal Centro Antiviolenza per aiutare le donne a comprendere se un determinato atteggiamento può configurarsi come *stalking* o no e rintracciabile nell'App Store degli smartphone o sul sito del Centro Antiviolenza;
2. ricercare diverse ed innovative modalità di risposta ai bisogni di sicurezza delle donne e dei/delle loro figli/e sfruttando le nuove opportunità offerte dalle tecnologie digitali.

## **7. Predisposizione di un osservatorio permanente di questo fenomeno sociale.**

Per la realizzazione di tale finalità si prevedono le seguenti attività:

1. indagini quali-quantitative volte a studiare la problematica della violenza sulle donne;
2. statistica ed elaborazione dei dati raccolti dal Centro Antiviolenza.

### **Destinatari/i**

Donne di età superiore ai 17 anni che vivono o hanno vissuto situazioni di violenza (psicologica, fisica, sessuale o economica) all'interno o all'esterno della famiglia o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza o che subiscono *stalking*, *cyberstalking* e/o sono vittime della diffusione non consensuale di immagini intime sessualmente esplicite, indipendentemente dal luogo di residenza.

Familiari/ conoscenti/parenti/amici di donne vittime di violenza.

Professioniste/i ed operatrici/tori che, a vario titolo, entrano in contatto con situazioni di violenza.

Chiunque, a vario titolo, sia interessato/a alla tematica della violenza maschile sulle donne.

### **Figure professionali**

Il personale del Centro Antiviolenza è esclusivamente femminile. Tutte le operatrici del Centro Antiviolenza hanno i requisiti richiesti per essere, a pieno titolo, "operatrici antiviolenza". Sono esperte in diritti umani ed hanno una significativa esperienza sulle questioni che riguardano la violenza maschile sulle donne. Rivolgono la massima attenzione al linguaggio e al comportamento non verbale utilizzato nel rapporto con le utenti, prediligendo un linguaggio chiaro e l'uso della forma di cortesia. L'*equipe* multidisciplinare del Centro Antiviolenza (sociologhe, assistenti sociali, psicologhe, giuriste) ha una formazione specifica in merito alla violenza di genere contro le donne e la violenza assistita a cui unisce competenze transculturali e antropologiche essenziali per rispondere adeguatamente anche ai bisogni espressi dalle donne migranti.

### **Metodologia**

Il Centro Antiviolenza basa la sua attività su una metodologia dell'accoglienza fondata sulla relazione tra donne e sul rimando positivo del proprio sesso/genere per favorire percorsi di autonomia, consapevolezza, *empowerment*.

Massima attenzione viene data al problema della sicurezza della donna e quindi al tema della valutazione del rischio per cui si utilizza il metodo SARA (*Spousal Assault Risk Assessment*). Il Centro Antiviolenza inoltre mette in atto tutte le prassi che servono a tutelare la donna e viene formulato un Piano di protezione con indicazioni precise a cui la donna dovrebbe attenersi.

La metodologia del Centro Antiviolenza prevede che sia la donna a contattare direttamente il Centro Antiviolenza, anche se indirizzata da altri Servizi.

## Accessibilità

L'accesso al servizio è diretto e può avvenire tramite una telefonata al numero 0461/220048 o al numero verde nazionale 1522, o inviando una e-mail all'indirizzo [centroantiviolenzatn@gmail.com](mailto:centroantiviolenzatn@gmail.com) o presentandosi direttamente presso la sede del Centro Antiviolenza in via Dogana n.1 Trento, che si trova vicino alla stazione dei treni, delle corriere e della ferrovia Trento-Malé.

Il servizio di consulenza viene attivato solo su richiesta esplicita della donna interessata. Sono garantiti anonimato e segretezza.

Quando la donna si presenta direttamente e per la prima volta al Centro Antiviolenza, se possibile e in base alla gravità del caso, viene effettuato un primo colloquio alla presenza di due operatrici. In alternativa viene comunque ascoltata da un'operatrice, che ne raccoglie il vissuto di violenza, fa un'analisi del rischio che la donna sta correndo tramite il metodo S.A.R.A. e le fornisce le prime informazioni di tutela e/o informazioni legali e/o dei servizi presenti sul territorio.

Se il rischio della donna è elevato e non è possibile un collocamento temporaneo presso parenti/amici/conoscenti, vengono immediatamente contattate le strutture residenziali per l'accoglienza residenziale della donna (Casa Rifugio, Casa della giovane) presenti sul territorio provinciale e la donna viene accompagnata nella struttura da un'operatrice.

Normalmente, se dall'analisi del rischio non vengono individuate situazioni a medio-elevato pericolo, il primo colloquio viene garantito entro una settimana dal primo contatto.

## Orario

L'orario di apertura al Centro si articola in 38 ore settimanali per 5 giorni consecutivi così suddivise:

Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì	8.30 – 16.30
Mercoledì	13.00 – 19.00
Fuori da tali orari è sempre attivo il servizio di segreteria telefonica	

## Dati statistici dell'accoglienza al Centro Antiviolenza anno 2020

Giornate di apertura nel corso dell'anno: **262**

Presenza di personale esterno non retribuito: **4** per **522** ore

**555 persone hanno complessivamente contattato nel 2020 il Centro Antiviolenza formulando una richiesta di supporto riguardante casi specifici.**

Il dato scorporato, usando come criterio il soggetto che ha richiesto l'attivazione del servizio, mostra chiaramente la rilevanza del fenomeno sul territorio:

**292 donne accolte per motivi di violenza** (1.311 colloqui, il 10% in più rispetto all'anno precedente, in presenza o telefonici sostitutivi del colloquio in presenza a causa della pandemia nei mesi da marzo a giugno).

**87 familiari e/o conoscenti di donne che subiscono violenza** (19 colloqui in presenza);

**176 terzi** (per un totale di 11 uscite di personale, 4 incontri presso la sede del Centro Antiviolenza).

Delle 292 donne accolte per motivi di violenza:

il 18% ha un diploma di scuola media inferiore, il 14% ha un attestato di formazione professionale, il 47% è diplomata e il 21% è laureata;

il 55% è occupata, il 9% ha un lavoro precario, l'8% è studentessa, il 12% è casalinga, il 9% è disoccupata e il 7% risulta pensionata;

il 19% è straniera.

## GLI STANDARD DI QUALITA'

Gli *standard* di qualità sono i livelli di qualità che l'utente si attende e che l'Associazione si impegna a rispettare.

Essi sono definiti secondo le seguenti dimensioni:

- a) Continuità e Accessibilità: capacità di garantire l'accesso al servizio erogato in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali comunicativi/informativi;
- b) Tempestività: capacità di rispondere in maniera tempestiva alle diverse richieste (colloquio, etc.);
- c) Efficacia: capacità del Servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati;
- d) Trasparenza: semplicità, per le/gli utenti di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del Servizio.

### Impegni e Garanzie / Standard di qualità garantiti

L'Associazione "Coordinamento Donne Onlus" ha individuato alcuni parametri che permettono alle/agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti le/gli utenti del Servizio "Centro Antiviolenza" possono presentare reclamo in base alle modalità proposte in precedenza. L'Associazione esaminerà il reclamo e accertatane la fondatezza provvederà all'indennizzo a favore dell'utente di € 30,00.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi e atti dell'Autorità pubblica.

Gli standard si riferiscono al contratto di servizio previsto per la concessione del Servizio, all'accesso alle informazioni garantite, alla soddisfazione e alla gestione del rapporto con le/gli utenti.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	INDENNIZZO
Accessibilità all'accoglienza telefonica fuori orario d'ufficio al servizio "Centro Antiviolenza"	Nr telefonico rete fissa con segreteria telefonica h.24	Linea telefonica con possibilità di essere richiamate	Si
Accessibilità al servizio "Centro Antiviolenza"	Accesso diretto al Centro Antiviolenza con rispetto orari di apertura	Lun., Mar., Gio., Ven.: 8,30 – 16,30 Merc. 13,00 – 19,00	Si
Accessibilità multipla alle informazioni del servizio "Centro Antiviolenza"	Sito web, e-mail, telefono	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione	Si
Accesso al Servizio di consulenza al percorso di uscita dalla violenza	Centralità della donna	Su richiesta diretta della donna o su proposta delle operatrici	Si
Partecipazione delle utenti	Colloqui in presenza di due operatrici	Regolarità	Si
Consulenza familiari e/o conoscenti di donne che subiscono violenza	Colloqui telefonici e/o in presenza	Colloqui in presenza su richiesta	Si
Consulenza a terzi	Colloqui telefonici e/o in presenza	Colloqui in presenza su richiesta	
Gestione "Centro Antiviolenza"	Manutenzione ordinaria della struttura	Effettuata al 100%	Si
Controllo andamento del servizio "Centro Antiviolenza"	Questionario di soddisfazione anonimo	Risposte ai bisogni rilevati dall'analisi di quanto emerso dal questionario	Si
Istanze scritte	Risposta scritta	Entro 15 gg dal ricevimento dell'istanza	Si



**MODULO PER SUGGERIMENTI**

Spett.le  
Ass. Coordinamento Donne Onlus  
Via Dogana, 1  
38122 TRENTO

Tel. 0461-220048  
e-mail::  
centroantiviolenzatn@gmail.com

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

**QUAL E' IL PROBLEMA / IDEA?**

**PROPOSTA DI SOLUZIONE / MIGLIORAMENTO**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Città e CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali**

In osservanza a quanto previsto dal nuovo Regolamento generale sulla Protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR) n°.679/2016 e dal DLgs.196/2003) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

**ALLEGATO B**

**MODULO PER RECLAMI**

Spett.le  
Ass. Coordinamento Donne Onlus  
Via Dogana, 1  
38122 TRENTO

Tel. 0461-220048  
e-mail::  
centroantiviolenzatn@gmail.com

Luogo e data \_\_\_\_\_

**Presentazione di reclamo**

La/il \_\_\_\_\_  
nata/o a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ presenta reclamo per le seguenti ragioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica con evidenziazione, ove possibile, del personale interessato)

Alla luce di quanto esposto, la sottoscritta/o chiede:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla violazione segnalata).

Cordiali saluti

Firma \_\_\_\_\_

**Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali**

In osservanza a quanto previsto dal nuovo Regolamento generale sulla Protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR) n°.679/2016 e dal DLgs.196/2003) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo.