



**CENTRO
ANTIVIOLENZA
MASCHERONA**

Carta dei servizi

Indice

Principi fondamentali del servizio

Parte prima

Chi siamo

- La nostra Mission
- Dove siamo: sede e sportelli territoriali

Parte seconda

I servizi del centro antiviolenza

- A chi è rivolto
- Cosa offriamo

Parte terza

Qualità dei servizi erogati

- Personale e standard del servizio
- Privacy, riservatezza, strumenti di lavoro
- Modulistica e gestione dei reclami

Parte quarta

Formazione, prevenzione e sensibilizzazione

- Le attività nelle scuole
- Formazione per operatrici/ori del territorio
- Formazione per volontarie
- Altre attività

Parte quinta

La rete dei servizi



PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO



Il **Centro Antiviolenza Mascherona** opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, affidabilità e trasparenza del servizio, riservatezza e informazione.

Uguaglianza e imparzialità

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne e dei loro figli e figlie è improntato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È garantita parità di trattamento e parità di fruizione del servizio a tutte le donne utenti e ai loro figli/e. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.

Gratuità

Tutti i servizi del Centro sono completamente gratuiti.

Accessibilità e trasparenza del servizio

L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata al centralino attivo durante l'orario di apertura del Centro oppure al numero gratuito nazionale 1522 o presentandosi direttamente presso la sede.

Continuità e regolarità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità, infatti il Centro è aperto tutto l'anno senza periodi prolungati di ferie. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio il Centro informa tempestivamente le persone coinvolte e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/figlie, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione donna-operatrice è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso.

Riservatezza e informazione

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirata al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici e le volontarie della cooperativa sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informare la donna. Il Centro garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso il Centro.

Parte prima

CHI SIAMO



Il **Centro Antiviolenza Mascherona** ha come scopo il contrasto a ogni forma di violenza su donne e minori.

La nostra mission

Il Cerchio delle Relazioni ha come scopo il contrasto a ogni forma di violenza su donne e minori.

Il Centro Antiviolenza Mascherona è il principale servizio della Cooperativa Il Cerchio delle Relazioni. Il Centro è un luogo dove si possono rivolgere donne con o senza figli che subiscono violenza, per trovare uno spazio di ascolto, condivisione e sostegno nel rispetto della segretezza e dell'anonimato.

Oltre al lavoro diretto con le donne e i minori svolge attività di info-formazione, sensibilizzazione e prevenzione. Negli anni ha lavorato per rafforzare la rete territoriale dei servizi coinvolti nel contrasto alla violenza di genere. Il Cerchio delle Relazioni, attraverso l'attività del Centro, è iscritto al D.i.Re (Associazione Nazionale dei Centri Antiviolenza) e al C.I.S.M.A.I. (Coordinamento Italiano Servizi Contro Il Maltrattamento e L'Abuso all'Infanzia).

Dove siamo: sede e sportelli territoriali

Centro Antiviolenza Mascherona

Genova, piazza Colombo 3/7

Orario: lunedì, martedì e venerdì 9 -15;
mercoledì e giovedì 9-18

Telefono: 010587072-3491163601

Mail:

antiviolezzamascherona
@ilcerchiodellerelazioni.it

Sportello Antiviolenza Mascherona Rosa Parks

Genova Sanpierdarena,
c/o il Centro Civico Buranello
via Nicolò D'Aste, 8

Orario: martedì dalle 9 alle 12

Spazio Donna Pontedecimo

c/o Casa Circondariale Genova
Pontedecimo

Orario: mercoledì dalle 13:30 alle 16:30

Le linee telefoniche sono sempre attiva, con segreteria telefonica negli orari di chiusura del Centro.

Parte seconda

I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA



A chi è rivolto

A donne maggiorenni con o senza figli indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, lingua, cultura, religione e situazione economica e a minori vittime di violenza assistita o subita.

Cosa offriamo e come funzioniamo

Ascolto telefonico

Un'operatrice aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, da informazioni sui servizi presso il Centro e su quelli della Rete, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza, ed eventualmente per i servizi di consulenza legale e/o consulenza e sostegno psicologico.

Colloqui di accoglienza

Il colloquio, concordato direttamente con la donna o con i soggetti istituzionali di riferimento, viene svolto in una stanza riservata. Ha come finalità quella di approfondire e definire i problemi della donna, valutando insieme risorse e vincoli, per sostenerla nel suo percorso. A seconda del problema presentato, la donna decide quale percorso seguire, sulla base delle tematiche emerse durante il colloquio, delle risorse, degli ostacoli, dello stato psico-fisico della persona coinvolta e dei rischi. La sua durata è approssimativamente di un'ora. Il compito della operatrice è di fornire informazione sui servizi del territorio, individuare i bisogni della donna e stabilire di quali figure professionali necessita il caso. Nel caso di donne di altra nazionalità può presenziare una mediatrice linguistico-culturale.

La valutazione dei rischi

L'obiettivo della valutazione dei rischi è:

- comprendere il caso individuale nella sua complessità e gravità;

- prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento;
- mettere in atto strategie operative in grado di tutelare la salute psico-fisica della vittima;
- reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario (Metodo S.A.R.A. Spousal Assault Risk Assessment, Metodo S.A.R.A. Sara Plus).

Consulenza Legale

La consulenza legale offerta dalle avvocate del centro fornisce informazioni sulle procedure legali penali e civili, sugli iter procedurali che si attivano nelle cause di separazione, divorzio e affidamento di figli minori e nei processi penali originati dalle denunce e querele.

Consulenza e sostegno Psicologico

L'obiettivo di quest'attività è offrire possibilità concrete di empowerment: attraverso il sostegno psicologico la donna assume forza e consapevolezza rispetto alle decisioni che valuterà di prendere nei confronti del maltrattamento e della violenza subita. Si vuole in questo modo offrire un'opportunità di riflessione, narrazione e comprensione della propria storia personale, per una ri-definizione del proprio ruolo e delle proprie relazioni intime, familiari e sociali. Attraverso il sostegno psicologico/ psicoterapeutico si vuole ottenere che la donna affronti in modo attivo la propria storia passata e la pianificazione e gestione della propria vita futura. L'accompagnamento clinico

consisterà nel soffermarsi maggiormente su alcuni momenti della vita della donna, affrontando i nodi non sciolti, i traumi non affrontati e/o non risolti, che siano considerati significativi dalla psicologa in accordo con la paziente, e potenzialmente più delicati e rischiosi anche in un'ottica prospettica.

Assistenza psico-pedagogica ai minori vittime di violenza assistita e/o subita

Obiettivo di quest'attività, è di offrire ai minori un percorso di sostegno psico-pedagogico di medio/lungo periodo funzionale a far emergere i vissuti riguardanti l'impatto della violenza diretta e assistita e rispetto alle evoluzioni del rapporto madre-figlio/a o padre-figlio/a. Creare uno spazio educativo individuale per minori vittime di violenza subita o assistita significa dare loro un'opportunità di esporre le proprie problematiche in un ambiente protetto. Il principale obiettivo è quello di interrompere la spirale della violenza. Il cuore dell'azione educativa sta nella capacità di dare un senso a ciò che avviene, a gesti comuni e consueti. Al minore sono offerte occasioni concrete e quotidiane di condivisione dei propri sentimenti di rabbia, dolore, collera, impotenza, prodotti dal trauma della violenza assistita, con un adulto capace di tollerarli mentalmente e di aiutarlo a compiere i primi passi verso la rielaborazione costruttiva dell'esperienza subita. L'intervento pedagogico, d'intesa con quello psicologico, è funzionale a fornire un supporto alla relazione madre-figlio/a al fine di supportare entrambi in questo periodo di uscita dalla violenza, ad aiutare il bambino ad elaborare delle modalità relazionali diverse da quelle violente introiettate e a modificare l'idea di relazione fra i sessi basata sulla sopraffazione.

Sostegno psico-pedagogico rispetto alla genitorialità

La fuoriuscita dalla violenza del nucleo comporta un lungo momento di assestamento e di riequilibrio della relazione genitoriale vissuta in maniera distorta e difficile. In questa fase diventa necessario spostare il focus tanto dell'operatrice, quanto della donna, dall'elaborazione dei vissuti di vittima di quest'ultima al riappropriarsi di un ruolo e di una funzione di responsabilità, accudimento e protezione. Si potrebbe in breve sintetizzare: dalla passività alla creatività. Il sostegno alla genitorialità è quindi garantito attraverso una prima fase di colloqui individuali con le donne (previsti in media 3-4 colloqui), e un successivo passaggio al gruppo come momento strutturato di condivisione di una consapevolezza maggiormente acquisita.

Supporto di mediazione culturale alle donne straniere

La mediatrice interculturale è una operatrice di accoglienza che facilita la comunicazione tra la donna, la famiglia e la comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale delle cittadine immigrate; agevola l'espressione dei bisogni della donna da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro. Per mediatrice interculturale s'intende, quindi, la figura che s'interroga e si attrezza per favorire non tanto la transizione da una cultura all'altra quanto la sintesi, dove è possibile, tra culture, allo scopo di creare momenti di confronto capaci di andare oltre le reciproche differenze, predisponendo le condizioni affinché emergano i punti di vista, gli stili di vita, i desideri e i sentimenti delle persone prese in carico.

Gruppi auto-mutuo aiuto.

I gruppi di auto aiuto sono una risorsa per consentire alle donne di uscire dalla dimensione privata individuale e confrontarsi con esperienze analoghe alla propria. All'interno del gruppo la donna è in grado di ricevere e allo stesso tempo offrire un aiuto, con lo scopo di aumentare il senso di potere e controllo sulla propria vita e quindi sulla propria autostima. Si acquistano le competenze per avere il maggior controllo possibile sul problema, invece che esserne controllate.

Orientamento al lavoro

Il Centro provvede ad informare le donne sul percorso di orientamento nel mondo del lavoro attraverso contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica. Per esempio: stilare il curriculum, valorizzare le proprie risorse e competenze lavorative, ecc.

Parte terza

QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI



Le operatrici di accoglienza hanno una formazione universitaria e hanno accesso a percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere

Personale

Le operatrici di accoglienza hanno una formazione universitaria e hanno accesso a percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere. La Cooperativa promuove e incoraggia la partecipazione continua ad attività formative inerenti queste tematiche, riconosciute come fondamentali e integrate nelle quotidiane attività di accoglienza. Al servizio collaborano volontarie e tirocinanti universitarie. Il team delle operatrici si riunisce una volta alla settimana per confrontarsi sulle problematiche legate al servizio. Mensilmente l'equipe partecipa ad una riunione di supervisione sui casi.

Standard di servizio

- numero operatrici: 4 (di cui una responsabile)
- numero avvocate: 3
- numero psicologhe: 3
- numero minimo di pedagogiste: 2
- mediatrice linguistico/culturale: 2
- attesa massima primo colloquio: 5 giorni
- durata colloquio: minimo un'ora
- presenza di un luogo riservato per il colloquio
- servizio gratuito
- lavoro di equipe e supervisione
- baby sitting durante il colloquio e le attività del centro

Privacy e sicurezza

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase

di intervento diretto che a percorso concluso.

Strumenti di lavoro e modulistica

È prevista una modulistica in fase di ingresso (scheda di accoglienza e scheda privacy) per la rilevazione di dati e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia. Nella fase di presa in carico è prevista una scheda specifica sui servizi offerti e sul percorso di presa in carico della donna e/o dei minori. Scheda di valutazione del rischio S.A.R.A. Spousal Assault Risk Assessment e S.A.R.A. PLUS.

Raccolta dati

Il centro svolge attività di raccolta e analisi dati e informazioni sul fenomeno della violenza attraverso una scheda predisposta dalla Regione Liguria e un apposito data base, nonché contribuisce alla rilevazione dei dati a livello nazionale della Rete D.I.Re.

Gestione dei reclami

Le utenti accolte possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via mail antiviolenzamascherona@ilcerchiodellerelazioni.it
- via fax: 010/4073793
- via posta: Centro antiviolenza
Mascherona – c/o sede legale Il
Cerchio delle Relazioni, Soc. Coop.
Sociale , Piazza Colombo 1/13,
16121 Genova

Le osservazioni, e le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 gg dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere alle segnalazioni. Nel caso di reclami che non trovano per obiettivi ragioni una soluzione immediata, la cooperativa

si impegna a fornire una risposta scritta entro 15gg dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate. E altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la presidente che ascolterà e accoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15gg.

Parte quarta

**FORMAZIONE,
PREVENZIONE E
SENSIBILIZZAZIONE**



Il Centro promuove percorsi di formazione e aggiornamento per operatori e operatrici, forze dell'ordine, insegnanti, educatori, magistrati, volontari e interventi di sensibilizzazione con ragazzi e ragazze nelle scuole di ogni ordine e grado. La progettazione formativa è affidata ad un gruppo di operatrici con esperienza sia nel settore clinico e sociale sia in quello della progettazione degli interventi formativi.

Le attività nelle scuole

Nella scuola bambini e bambine, ragazzi e ragazze compiono un percorso fondamentale di crescita culturale ed umana: percorsi formativi attenti alla differenza di genere e a modalità relazionali non aggressive, valorizzanti delle diverse identità di donne e uomini possono contribuire in modo importante anche a contrastare la violenza contro le donne.

Dal 2010, quindi, il Centro svolge un'attività di formazione e prevenzione rivolta a docenti e studenti delle scuole di ogni ordine e grado, volta a favorire il riconoscimento della violenza e a sviluppare la crescita consapevole di bambine e bambini, ragazzi e ragazze in una realtà che spesso tende a proporre modelli di maschile e femminile contrastanti e irrigiditi.

Formazione per operatrici/ori del territorio

Il Centro dedica particolare importanza alla realizzazione di percorsi formativi rivolti a specifiche figure professionali che, per la loro funzione, possono contattare o conoscere situazioni di violenza: Operatori/ici dei Servizi Sociali e Socio-assistenziali, Questura, Forze dell'Ordine, Psicologi, Giornalisti/e, Avvocati/e, Mediatrici culturali, Educatori/ici, etc.

Formazione per volontarie

Ogni anno il Centro organizza un corso di formazione rivolto a donne aspiranti volontarie. Il corso è rivolto a donne di età diverse e di varie professionalità: giovani studentesse o occupate, donne adulte, pensionate, che siano interessate sia alle tematiche oggetto dei nostri interventi, ma che siano interessate soprattutto ad operare con noi in maniera continuativa e volontaria.

Altre attività

Il Centro si occupa di:

- organizzare convegni e dibattiti pubblici per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, mass media, le istituzioni;
- svolgere campagne di comunicazione destinate a diversi target per sensibilizzare sul fenomeno;
- promuovere ricerche di indagine conoscitiva della fenomenologia della violenza in collaborazione con gli istituti di ricerca e le scuole di ogni ordine e grado;
- organizzare visite e stage per far conoscere la realtà del centro, in accordo con il settore sociale e gli istituti scolastici.

Parte quinta

LA RETE DEI SERVIZI



Il rapporto con il territorio

e con gli altri soggetti presenti nel medesimo ambito di azione si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni

La rete dei servizi

Il rapporto con il territorio e con gli altri soggetti presenti nel medesimo ambito di azione si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni. Tale rete è importante per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze, ma soprattutto è essenziale per riuscire ad individuare e rispondere in modo sempre più efficiente e efficace ai bisogni delle donne. In particolare ricordiamo alcune convenzioni/reti significative per i soggetti coinvolti o per l'oggetto specifico dell'accordo:

D.i.R.e. Donne in rete contro la Violenza

è la federazione nazionale di Centri Antiviolenza;

C.I.S.M.A.I.

Coordinamento Italiano Servizi Contro Il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia;

Tavolo Tecnico di coordinamento regionale sulla violenza di genere

Il tavolo svolge periodici incontri fra le responsabili di tutti i Centri di antiviolenza e delle Case rifugio accreditati, i referenti tecnici delle cinque Conferenze dei sindaci e il competente settore regionale.

. Associazioni del territorio

Il centro è in rete con molteplici realtà associative del territorio genovese.