

Carta dei Servizi



Centro Antiviolenza e Casa Rifugio



Piani Locali Unitari dei
Servizi alla Persona
Provincia di Oristano

“Donna Eleonora”



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Prospettiva — Donna





Sommario

<i>Premessa</i>	<i>1</i>
<i>Chi siamo</i>	<i>1</i>
Contatti	3
<i>Valori e principi fondamentali del servizio</i>	<i>4</i>
<i>Perché la carta</i>	<i>6</i>
<i>La mission</i>	<i>7</i>
Il Centro Antiviolenza	8
Il Centro d'Ascolto	10
La casa rifugio ad indirizzo segreto	11
Diritti e doveri della donna	12
La rete dei servizi	13
<i>Figure professionali</i>	<i>15</i>
<i>Gestione della qualità</i>	<i>16</i>
<i>Attività di ricerca</i>	<i>17</i>
<i>Volontariato</i>	<i>18</i>

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione messo a disposizione delle donne, dei cittadini e delle cittadine, dei Servizi Sociali, degli enti pubblici e privati. Illustra le attività e i servizi offerti e le modalità per accedervi. Il Centro Antiviolenza Donna Eleonora opera nel territorio dell'Oristanese ed è aperto a tutte le donne.

Chi siamo

Il Centro Antiviolenza Donna Eleonora nasce nel Novembre 2010, in seguito alla promulgazione della Legge Regionale 7 agosto 2007, n. 8 che promuoveva e normava l'istituzione di centri antiviolenza e case di accoglienza per le donne vittime di violenza nella Regione Sardegna. Le operatrici si riconoscono nella metodologia di genere, focalizzando la propria azione sul territorio dell'Oristanese e della Sardegna. Lo scopo è quello di migliorare le condizioni di vita delle donne e in particolare contrastare il fenomeno della violenza di genere in tutte le sue manifestazioni.

Dal 2015, il centro Antiviolenza Donna Eleonora è gestito dall'Associazione Prospettiva Donna, che nasce ufficialmente nel 2008, ma la sua attività è iniziata l'8 Marzo 2002. L'Associazione è iscritta al Registro Regionale delle associazioni di promozione sociale, ha fatto parte della rete nazionale Di.re (Donne in rete contro la violenza) fino al 2021 e ad oggi fa parte della rete nazionale REAMA (Rete per l'Empowerment e l'Auto Mutuo Aiuto).

Il Centro Antiviolenza rappresenta uno spazio di ascolto dove le donne trovano accoglienza, rispetto dei loro vissuti, sostegno nel loro percorso di affrancamento dalla violenza, valorizzando le proprie risorse. Opera con il consenso delle donne, garantendo loro riservatezza e non giudizio.

Ad accogliere le donne ci sono operatrici professioniste e volontarie, tutte formate in materia di violenza di genere, *donne che parlano alle donne*, che creano relazioni fra esse.

Al Centro si affianca la Casa Rifugio ad indirizzo segreto, un luogo sicuro e accogliente che offre ospitalità temporanea alle donne che si trovano in situazioni di pericolo. La Casa completa l'attività del Centro offrendo, oltre che un ambiente abitativo protetto, uno spazio e un tempo per intraprendere un percorso di elaborazione dell'esperienza vissuta, che consente alla donna di essere libera dalla violenza e di autodeterminarsi.



Contatti

Tel. 0783/71286 – Segreteria telefonica h 24

Cell. Emergenze 3701092709

Email: info@centroantiviolenzaoristano.it

Sito: www.centroantiviolenzaoristano.it

Facebook: www.facebook.com/DonnaEleonoraCavOristano

Inseriti in mappatura Nazionale **1522** e mappatura Nazionale **“Come ci trovi”**
all’indirizzo internet comecitrovi.women.it

ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

- *dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00*
- *sabato dalle 9.00 alle 11.00*

ORARI CENTRO D’ASCOLTO

- *lunedì martedì dalle 9.00 alle 13.00 - giovedì dalle 14.00 alle 18.00*

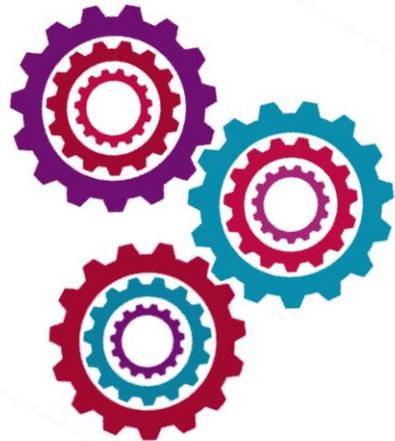
Valori e principi fondamentali del servizio

Il Centro Antiviolenza Donna Eleonora parte dall'assunto che la violenza sulle donne è una violazione dei diritti umani e una forma di grave discriminazione. È un fenomeno strutturale le cui radici poggiano sui rapporti di forza storicamente diseguali tra uomini e donne. Il Centro si impegna a prevenire e contrastare con diverse azioni la violenza maschilista sulle donne. L'azione del Centro e la metodologia di lavoro pongono al centro i diritti delle donne, il rispetto dei loro tempi e delle loro storie. La creazione di relazioni tra donne è un aspetto fondante nell'azione di contrasto alla violenza di genere.

I presupposti e i principi che guidano l'azione del centro sono:

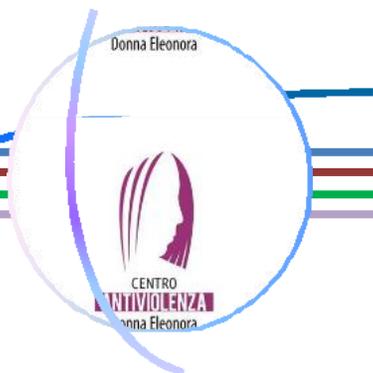
- **Valorizzazione della cultura della differenza:** le donne sono portatrici di un sapere altro, anche attraverso il proprio corpo, che è un valore e non un discrimine. Tutte le donne hanno valore in sé e hanno diritto ad essere riconosciute e rispettate indipendentemente dalla propria provenienza culturale, sociale, economica e dalla propria appartenenza religiosa.
- **Imparzialità:** ogni donna ha diritto a fare un percorso in libertà che le garantisca pari trattamento nel percorso di affrancamento dalla violenza.
- **Gratuità:** tutti i servizi offerti sono completamente gratuiti.
- **Continuità e regolarità:** il servizio è garantito tutto l'anno, eventuali chiusure in prossimità delle festività vengono comunicate al numero della rete nazionale 1522.

- **Efficacia ed efficienza:** l'obiettivo del Centro è quello di garantire il massimo del sostegno alle donne e ai/lle loro figli/e, valorizzando le risorse a disposizione anche con il lavoro in rete con altri servizi.
- **Riservatezza e informazione:** il Centro garantisce la tutela della privacy e fornisce tutte le informazioni necessarie alle donne relative all'evoluzione del proprio percorso.
- **Intersezionalità:** il Centro svolge la sua azione tenendo conto della intersezione delle molteplici forme di discriminazione come il razzismo, il sessismo, l'abilismo, l'omofobia, la transfobia, la xenofobia e tutti i pregiudizi basati sull'intolleranza.



CARTA DEI SERVIZI

Perché la Carta



La Carta dei Servizi è uno strumento (previsto dalla Legge 328/00) che descrive i servizi offerti e le attività svolte dal Centro Antiviolenza Donna Eleonora, i principi fondatori e le modalità di funzionamento, garantendo un'informazione trasparente alle donne e alla rete dei soggetti pubblici e privati che collaborano con il Centro.

Attraverso la Carta, il Centro si impegna a mantenere gli impegni assunti, con la volontà di implementare e migliorare nel tempo le modalità di lavoro, favorendo il rapporto tra il Centro, le donne e la rete, prendendo in considerazione le loro esigenze insieme ad importanti fattori come l'efficacia e l'efficienza delle azioni svolte, elevando così il livello degli obiettivi futuri.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e in evoluzione, volto a garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.



La Mission

“Siamo donne che parlano alle donne”.

La nostra mission è creare relazioni di sorellanza, per restituire ad ogni donna il valore di sé, la propria identità, l'autodeterminazione, l'autorevolezza, perché ritrovi il valore della differenza dei generi e operi in solidarietà con le altre donne. Il Centro Antiviolenza e la Casa Rifugio sono strumenti strategici, luoghi di accoglienza, condivisione e protezione dove poter riprogettare la propria vita libere dalla violenza.

La violenza di genere rappresenta un ostacolo alla realizzazione di una società più equa e a misura di donna. La ribellione di ogni donna alla violenza è per noi non solo un percorso individuale di libertà, ma il concretizzarsi di un impegno comune che conduciamo attraverso la difesa e il sostegno delle donne e dei/le bambini/e vittime di abusi, l'attività di formazione continua delle operatrici e, la promozione di attività culturali volte ad accrescere la consapevolezza nel territorio sul tema della violenza e della discriminazione sulle donne.

È nostra convinzione che sia necessario affermare un sapere che restituisca alle donne il giusto valore, sottraendo la società a un ordine simbolico fatto di vecchi stereotipi che ostacolano lo sviluppo di un'esistenza libera e rispettosa fra i generi.

Il Centro antiviolenza

Il Centro Antiviolenza si inserisce nell'opera di contrasto al fenomeno della violenza di genere, concepita come quella forma di sopraffazione maschile sulla donna che ritrova le proprie radici nella disparità di potere tra i sessi. Si occupa di violenza intra ed extra familiare, in qualsiasi forma essa si esprima (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking, trafficking).



Il Centro rappresenta uno spazio di ascolto dove le donne, con o senza figli/e, trovano accoglienza e sostegno durante il loro percorso di affrancamento dalla violenza e di valorizzazione delle proprie risorse, nel pieno rispetto delle differenze culturali, etniche, religiose, sociali e di orientamento sessuale.



L'attivazione dell'intervento del Centro avviene su richiesta dell'interessata. Garantendo massima riservatezza e non giudizio.

Attraverso l'aiuto e la consulenza di personale esclusivamente femminile, formato e specializzato sull'approccio di genere e sulla

relazione tra donne, viene fornito alla donna il supporto necessario volto a contrastare il senso di impotenza e di isolamento che spesso rende difficoltosa l'uscita dalle situazioni di violenza.

Il presupposto su cui si basa tutta l'attività del Centro è che ogni donna ha in sé la forza e le risorse per infrangere il silenzio e affrancarsi dalla violenza, per prendere consapevolezza di sé e riscoprire le proprie qualità e potenzialità.

Il Centro Antiviolenza offre:

- prima accoglienza, telefonica e di persona presso il Centro;
- relazione di aiuto;
- percorsi personalizzati di sostegno successivi al primo colloquio;
- percorsi di sostegno strutturati per minori vittime di violenza assistita e diretta;
- percorso psicologico;
- consulenza legale;
- accompagnamento ai servizi;
- accompagnamento durante l'iter processuale e, ove necessario, costituzione di parte civile da parte dell'Associazione;
- segretariato sociale e colloqui di informazione e orientamento al lavoro;
- valutazione del rischio e inserimento presso la casa rifugio;
- iniziative di prevenzione, sensibilizzazione e formazione rivolte



- alla cittadinanza, in collaborazione con enti pubblici e/o del privato sociale;
- interventi formativi rivolti a tutti i referenti della rete locale dei servizi;
 - interventi di sensibilizzazione nelle scuole di ogni ordine e grado;
 - mappatura dei servizi sociosanitari del territorio;
 - raccolta ed elaborazione dei dati sul fenomeno.

Il Centro d'ascolto

Il servizio di accoglienza spazia dall'ascolto telefonico a quello personale, al supporto, all'ospitalità, ai colloqui individuali, all'eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno, di emergenza e di protezione.

Il servizio è gratuito e deve necessariamente avere luogo su iniziativa diretta dell'interessata.



Per il primo colloquio di accoglienza è attivo il Centro d'ascolto, per il quale è possibile fissare un appuntamento chiamando il numero **0783/71286**.

Le operatrici del Centro d'ascolto accolgono la donna che vi si rivolge ascoltando la sua storia, analizzando insieme a lei i suoi bisogni, spiegandole in che modo il Centro può aiutarla e che tipo di percorso è possibile avviare. L'ascolto si svolge

in uno spazio accogliente e riservato, alla presenza esclusiva della donna e di due operatrici, nel pieno rispetto della privacy, dei tempi e delle scelte di ciascuna donna.

Viene fatta anche una prima valutazione del rischio e predisposto, laddove necessario e in accordo con la donna, un piano di sicurezza.

Il Centro Antiviolenza è aperto dal *lunedì* al *venerdì* dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, *il sabato* dalle 9.00 alle 11.00. Il Centro d'ascolto è aperto il *lunedì* e *martedì* dalle 9.00 alle 13.00 e il *giovedì* dalle 14.00 alle 18.00. Negli altri orari è attiva la segreteria telefonica che viene ascoltata regolarmente.

La Casa Rifugio a indirizzo segreto



La Casa Rifugio è una struttura a indirizzo segreto che offre ospitalità temporanea a donne ed eventuali loro figlie/i (figli maschi fino ai 13 anni) in situazioni di pericolo. Rappresenta un luogo sicuro in cui intraprendere un progetto, in condivisione con l'equipe del Centro, i cui presupposti sono quelli di offrire protezione, favorire l'affrancamento dalla situazione violenta, rafforzando le proprie risorse.

L'accoglienza nella Casa avviene esclusivamente per tramite del Centro Antiviolenza, previa valutazione da parte dell'equipe e su consenso della donna, che al momento dell'ingresso nella struttura condividerà il regolamento interno pensato per garantire sicurezza, diritti, doveri e buona convivenza.

La Casa è organizzata affinché risulti il più possibile simile ad un normale contesto di vita gestito in autonomia, in cui è garantita comunque la presenza di operatrici qualificate in un clima di ascolto, accoglienza e rispetto reciproco.

Diritti e doveri delle donne

Ogni donna che si rivolge al Centro Antiviolenza ha diritto di essere accolta e sostenuta e di ricevere tutte le informazioni necessarie.

Ha diritto a intraprendere un percorso che sia condiviso ed è libera di interrompere il rapporto con il Centro quando lo desidera, informando le operatrici.

Ha diritto che i suoi dati siano tutelati secondo la normativa sulla privacy (Regolamento UE n. 2016/679).

Ogni donna che intraprende un percorso all'interno della Casa è invitata a collaborare con le altre ospiti e con le operatrici al fine di trascorrere la quotidianità con uno spirito cooperativistico e rispettoso verso le altre donne, verso le operatrici e i regolamenti interni.



La rete dei servizi

Per meglio sostenere le donne è fondamentale garantire una rete attiva con tutti i Servizi e le istituzioni del territorio e del privato sociale. Da anni il Centro è impegnato e attivo nell'implementazione e potenziamento della rete, anche attraverso la stesura di un Protocollo Provinciale condiviso e sottoscritto con i diversi attori del territorio:

- Ares - Oristano (Azienda Regionale della Salute)
- Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Oristano
- Procura della Repubblica presso il Tribunale di Oristano
- Tribunale di Oristano
- Tribunale per i Minorenni di Cagliari
- Forze dell'Ordine -Questura e Carabinieri Comando Provinciale di Oristano
- Amministrazione Provinciale di Oristano
- Comune di Oristano
- Comune capofila del PLUS del Distretto di Oristano
- Comune capofila del PLUS del Distretto di Ghilarza
- Comune capofila del PLUS del Distretto di Ales
- M.I.U.R. Ufficio Scolastico Provinciale di Oristano
- Ordine degli avvocati di Oristano
- Osservatorio Nazionale sul Diritto di Famiglia – Oristano
- Redazione Radio Cuore - Associazioni territoriali

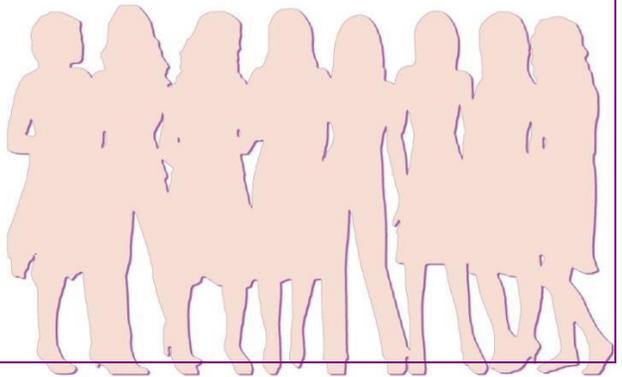
Il rapporto con il territorio si regge su un sistema di relazioni e sulla condivisione di buone prassi e protocolli con i soggetti presenti e attivi nel medesimo ambito di azione. Esso è essenziale per rispondere al meglio ai bisogni delle donne, oltre che a prevenire, sensibilizzare sul fenomeno della violenza e mettere in atto un'azione sinergica che valorizzi competenze e conoscenze della rete.



Figure professionali

Il Centro Antiviolenza si avvale di un'equipe multidisciplinare composta da figure formate e qualificate:

- Responsabile Centro: dott.ssa Francesca Marras
- Responsabile Casa Rifugio: dott.ssa Francesca Ortu
- Formatrici esperte in studi di genere e in altre discipline
- Psicologhe e Psicoterapeute
- Assistente Sociale
- Educatrici
- Responsabile Amministrativa
- Avvocate
- Counselor
- Operatrici volontarie formate
- Interprete LIS



Gestione di qualità

I punti cardine su cui si basa il Centro per raggiungere la massima qualità del suo operato sono:

Missione etica: rappresenta il faro che guida e ispira tutte le azioni e i progetti, affinché si realizzi un cambiamento culturale collettivo che vada nella direzione del raggiungimento del rispetto, dell'equilibrio fra i generi e dell'eliminazione della violenza sulle donne;

Pianificazione: essenziale per la vita del Centro poiché permette di definire gli obiettivi, di analizzarne la fattibilità e l'efficacia delle azioni per conseguirli e individuare l'orizzonte futuro;

Formazione: ampliare le conoscenze, stimolare la creatività e migliorare le competenze;

Organizzazione: orizzontale, evitando una rigida gerarchia, valorizzando le persone e le loro competenze. L'ascolto è lo strumento adottato per lavorare in un ambiente sereno. Documentare le proprie attività per valutare e verificare le azioni svolte, aprirsi allo scambio e al confronto con soggetti esterni condividendo la mission del Centro.

Il Centro Antiviolenza valuta la qualità delle sue azioni attraverso il monitoraggio dei servizi realizzati, l'analisi e la gestione delle problematiche che emergono durante l'esercizio delle sue attività. Perché le sue azioni siano di qualità, pianifica progetti e adotta un sistema di organizzazione, codificato e

documentato per meglio tendere agli obiettivi prefissati, riconoscendo massima centralità alla donna e al suo percorso. Prevede, inoltre, formazione delle operatrici, al fine di migliorare il servizio e la gestione dello stesso.

Sono previsti momenti di condivisione e supervisione. Un'attenzione particolare è riservata all'ambiente e alle strutture che devono essere sicure e accoglienti per le operatrici e le donne; alla comunicazione sia interna che esterna, che deve essere costantemente affinata; alle politiche di rete che devono essere continuamente potenziate. Inoltre, è fondamentale il confronto e lo scambio fra le operatrici, le donne e la rete.

Attività di ricerca

Il Centro ha istituito un comitato scientifico che ha condotto negli anni un lavoro di ricerca e di documentazione per conoscere meglio il fenomeno della violenza sulle donne, attraverso studi di genere e di tutte le discipline afferenti allo scopo perseguito dal Centro.

Dal 2014 è attivo il “Centro Documentale e Ricerca”, una sezione tematica specifica sulla violenza di genere a beneficio dei lettori e delle lettrici. I testi, di proprietà del Centro Antiviolenza “Donna Eleonora” sono catalogati da parte del personale della Biblioteca Comunale e resi disponibili nel catalogo on-line della Biblioteca all'interno dell'Opac SBN Sardegna e facenti parte del circuito di prestito bibliotecario.

Volontariato

L'Associazione ha promosso periodicamente negli anni corsi di formazione rivolti alle socie volontarie e alle operatrici del Centro. I corsi sono tenuti dalle responsabili, dalle formatrici e da altre figure professionali dell'Associazione e da formatrici e formatori esterni. Sono state inoltre attivate collaborazioni con l'Università.



Tel. 0783/71286 con segreteria telefonica h 24

Cellulare per le Emergenze: 3701092709

Email: info@centroantiviolenzaoristano.it

Sito internet: www.centroantiviolenzaoristano.it

Facebook : www.facebook.com/DonnaEleonoraCavOristano

inseriti in mappatura Nazionale **1522**

inseriti nella mappatura Nazionale **“Come ci trovi”**
all’indirizzo internet comecitrovi.women.it