



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO ANTIVIOLENZA SPORTELLO DONNA “MARIA GRAZIA CUTULI”

COMUNE DI SCHIO



Presentazione:

La Carta dei Servizi ha come finalità far conoscere ai cittadini gli scopi a cui un determinato servizio è deputato, le attività che svolge e le modalità per accedervi.

La Carta dei servizi del Centro Antiviolenza Sportello Donna “Maria Grazia Cutuli” del Comune di Schio esprime la volontà di indicare in maniera chiara gli obiettivi e le modalità di funzionamento di questa realtà, attivata in tempi recenti, ma che svolge un ruolo significativo nella tutela dei diritti delle persone, delle donne in particolare. E' importante quindi stabilire e rendere noti a tutti i requisiti di riservatezza, professionalità e continuità a cui l'organizzazione del Centro Antiviolenza deve rispondere. Inoltre la Carta dei servizi rappresenta una vera e propria guida, che contribuisce a far conoscere le risorse e le opportunità che vengono messe a disposizione delle donne e che facilita in concreto la loro possibilità di utilizzare quanto offerto.

La violenza contro le donne si presenta come un vero e proprio allarme sociale e per questo motivo si è fortemente voluto sostenere uno specifico servizio per le donne, che miri ad offrire loro accoglienza ed ascolto, che rispetti le storie di sofferenza, ma che possa anche attivarsi per promuovere percorsi di cambiamento e di uscita dalla violenza sia a fianco di coloro che ne sono vittime, sia nel contesto della nostra comunità di vita, dove è importante realizzare iniziative di prevenzione e sensibilizzazione.

IL SINDACO

Valter Orsi

Introduzione

Il Centro Antiviolenza Sportello Donna “Maria Grazia Cutuli” è un servizio che è stato accreditato dalla Regione Veneto nel 2013, dopo che la medesima aveva predisposto le modalità di rilevazione di tali strutture come previsto dalla legge regionale n. 5 del 23 aprile 2013 “Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne”. A Schio, però, lo Sportello Donna è un servizio servizio attivo dal 2001 e che da subito si è connotato come un luogo di incontro e di confronto per le donne, uno spazio di accoglienza in cui, nel rispetto della riservatezza, potevano essere espressi bisogni, difficoltà, desideri e progettualità. Questo contesto di promozione del benessere, ma anche di osservazione della condizione femminile, ha portato a strutturare risposte sempre più idonee, da un lato per aiutare e sostenere le donne nelle loro specifiche difficoltà, dall'altro per prevenire e sanare le cause che le espongono così frequentemente alla fragilità sociale.

Si sono pertanto promossi numerosi percorsi con le donne per accrescere la loro autonomia e autoefficacia in campo lavorativo, economico e sociale e per favorire il benessere relazionale, ma nello stesso tempo si è ritenuto necessario proporre iniziative volte a contrastare le distorsioni culturali e sociali che alimentano la violenza contro le donne e la loro marginalità. Si sono inoltre avviati percorsi di accompagnamento delle donne per uscire dalle situazioni di violenza e proteggerle rispetto a condizioni di rischio personale e/o per i propri figli. La denominazione di Centro Antiviolenza ha quindi riconosciuto ai nostri interventi una titolarità che rispecchia un lavoro costruito nella pratica operativa già da diversi anni.

Il Centro Antiviolenza coordina inoltre la Rete Antiviolenza Altovicentino, che è formata da servizi pubblici e privati impegnati nelle attività di contrasto alla violenza. Si parte dalla consapevolezza della necessità di mettere insieme professionisti diversi, in una dimensione di mutuo rispetto, che rende possibile elaborare su più ampia scala modalità di lavoro integrato per intervenire in modo tempestivo ed efficace nel concreto delle situazioni, soprattutto in caso di urgenza ed alto rischio .

Viene oggi pubblicata la Carta dei Servizi, che è lo strumento che permette ai cittadini di conoscere i servizi offerti dal Centro Antiviolenza in modo preciso, sia per gli aspetti

qualitativi che per le modalità di accesso, come anche per le attività di cui si può usufruire. Inoltre vi sono esplicitate le possibilità di esprimere la propria opinione e i propri suggerimenti per migliorare l'offerta di aiuto e gli interventi di prevenzione e sensibilizzazione. E' un passaggio che noi viviamo come un'importante occasione per far conoscere meglio il servizio alla comunità e quindi un'azione importante di comunicazione a favore delle donne. La carta è una guida, che fa conoscere le risorse e le opportunità che mettiamo a loro disposizione, facilita l'accesso ai servizi ed è un'occasione di informazione per le donne e per quanti operano nel contrasto alla violenza sulle donne.

La Carta dei Servizi rende concreto e visibile questo investimento anche alla comunità, offrendo alle donne l'opportunità di sentirsi meno sole ad affrontare le proprie paure e difficoltà e di essere più consapevoli degli strumenti di sostegno e di aiuto.

La Carta è anche uno strumento di governo dei servizi: elaborandola, pubblicandola, rivedendola ci impegniamo ad una verifica trasparente e costante dei servizi proposti, che si basa sui risultati di ciò che facciamo, ma anche sul grado di soddisfazione di chi utilizza il servizio e quindi sull'impatto che il nostro intervento ha sulla qualità della vita delle donne.

In una prospettiva di sussidiarietà orizzontale il Centro Antiviolenza mira a costruire un welfare comunitario e solidale, in un'ottica di condivisione e di apertura al contributo di idee, suggerimenti e di attività da parte delle donne.

E' essenzialmente uno strumento per le donne, per offrire delle opportunità, affinché la donna non sia più vittima ma soggetto attivo e libero di scegliere, di autodeterminarsi e di perseguire il proprio progetto di vita.

L'ASSESSORE AL SOCIALE E ALLE POLITICHE PER LA FAMIGLIA

Cristina Marigo

Indice:

1. LA CARTA DEL SERVIZIO: I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL CENTRO ANTIVIOLENZA SPORTELLO DONNA “MARIA GRAZIA CUTULI”

2. LA CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO
 - Principali riferimenti normativi
 - Mission e obiettivi
 - Orari di apertura al pubblico
 - Chi siamo
 - Personale
 - Servizi Offerti
 - Altre attività svolte dal Centro Antiviolenza
 - Territorialità
 - Gratuità
 - Modalità di accesso al Servizio

3. GLI STANDARD DI QUALITA'

**LA CARTA DEL SERVIZIO:
I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL CENTRO ANTIVIOLENZA
SPORTELLA DONNA "MARIA GRAZIA CUTULI"**

Premessa

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno del Centro Antiviolenza Sportello Donna "Maria Grazia Cutuli" del Comune di Schio nella definizione delle modalità di fruizione del servizio, con particolare riferimento alla sicurezza, alla continuità e alla regolarità nell'erogazione delle prestazioni professionali che vengono garantite. Inoltre, rappresenta una vera e propria guida, che ha come obiettivo quello di far conoscere le risorse e le opportunità che vengono messe a disposizione delle donne, in modo da facilitare e orientare il loro accesso.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il Comune si impegna ad offrire i propri servizi, garantendo parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutti i cittadini.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e con continuità. Le eventuali modifiche all'erogazione del servizio sono comunicate per tempo, in modo da ridurre i disagi prevedibili.

PARTECIPAZIONE

Il Comune promuove occasioni di confronto con i cittadini e con gli organismi che li rappresentano (associazioni, consigli di quartiere, comitati, ecc...) per adeguare l'attività dell'amministrazione ai reali bisogni della comunità.

TRASPARENZA, CHIAREZZA E RISPETTO

Il Comune si impegna ad informare i cittadini sui servizi offerti, usando un linguaggio semplice e comprensibile. Indica in modo chiaro i responsabili dei procedimenti, i tempi di

erogazione dei servizi e i modi per accedere ai documenti.

QUALITA' E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Comune offre i propri servizi con l'obiettivo generale di mettere in primo piano le aspettative e i bisogni dei cittadini, considerandoli anche nella loro evoluzione nel tempo; in questo modo persegue lo scopo di utilizzare al meglio le risorse umane e finanziarie disponibili.

Rapporti con il cittadino

Il cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami al Comune di Schio nei seguenti modi:

- direttamente al Qui Cittadino, al Servizio Politiche per la Famiglia o al Centro Antiviolenza Sportello Donna "Maria Grazia Cutuli", compilando l'apposito modulo messo a disposizione presso tali servizi;
- con una telefonata al numero telefonico 0445.691286;
- tramite posta elettronica all'indirizzo centroantiviolenza@comune.schio.vi.it, sportello.donna@comune.schio.vi.it; posta certificata: schio.vi@cert.ip-veneto.net
- tramite Cityweb, uno strumento per la raccolta delle segnalazioni on line: <http://citywebschio.altovicentino.it>

LA CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO

CENTRO ANTIVIOLENZA

SPORTELLLO DONNA "MARIA GRAZIA CUTULI"

Via Pasini 27 - Schio

tel. 0445.691391 fax 0445.691416

mail: centroantiviolenza@comune.schio.vi.it, sportello.donna@comune.schio.vi.it;

posta certificata: schio.vi@cert.ip-veneto.net

Principali Riferimenti Normativi

E' "violenza contro le donne" ogni atto di violenza fondata sul genere che abbia come risultato, o che possa probabilmente avere come risultato, un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica per le donne, incluse le minacce di tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, che avvenga nella vita pubblica o privata (così recita l'art. 1 della Dichiarazione sull'eliminazione della violenza contro le donne adottata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite con la risoluzione 48/104 del 20 dicembre 1993).

Con l'espressione violenza di genere si indicano tutte le forme di violenza contro le donne, da quella psicologica e fisica a quella economica e sessuale, fino ai gravissimi fatti dello stupro e del femminicidio e compresi gli atti persecutori del cosiddetto stalking.

La violenza sulle donne rappresenta una violazione dei diritti umani e costituisce una discriminazione di genere. Essa nega la possibilità di partecipare pienamente alla vita economica, sociale, politica e culturale.

La normativa rientra interamente nel quadro delineato dalla Convenzione di Istanbul (2011), primo strumento internazionale giuridicamente vincolante sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e alla violenza domestica.

La legge 15 ottobre 2013 n. 119 stabilisce le disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere e con l'Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, siglata il 27 novembre 2014, tra il Governo e le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano e le autonomie locali, sono stati definiti i requisiti minimi dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio.

La Regione del Veneto, in coerenza con i principi costituzionali, le leggi vigenti, le risoluzioni dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) e dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), le risoluzioni e i programmi dell'Unione Europea, riconosce che ogni forma di violenza contro le donne rappresenta una violazione dei diritti umani fondamentali alla vita, alla dignità, alla libertà, alla sicurezza e all'integrità fisica e psichica della persona e con la legge regionale n. 5 del 23 aprile 2013, promuove nei confronti delle donne

vittime di violenza interventi di sostegno volti a consentire di ripristinare la propria inviolabilità e di riconquistare la propria libertà, nel pieno rispetto della riservatezza e dell'anonimato.

Mission e obiettivi

Il Centro Antiviolenza nasce con l'obiettivo di accogliere, sostenere e tutelare le donne e le loro figlie o figli minori che hanno subito o stanno subendo violenza di genere, in qualsiasi forma essa si concretizzi, indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, stato civile o condizione economica. E' un impegno sia verso la donna vittima di violenza, sia verso la cittadinanza, in un'ottica di informazione e sensibilizzazione della comunità nei confronti di un problema sempre più presente, che mina l'integrità ed il valore della persona e della famiglia.

Orario di apertura al pubblico

LUNEDI	17.00 – 20.00	Su appuntamento
MARTEDI	9.30 – 12.00	
MERCOLEDI	9.30 – 12.00	
GIOVEDI	9.30 – 12.00	Su appuntamento
VENERDI	9.30 – 12.00	
SABATO	9.30 – 12.00	Su appuntamento

Uffici amministrativi

Servizio Politiche per la Famiglia

Via Pasini 27 - Schio

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00

tel. 0445/691.286 – 0445.691.271

e-mail: famiglia@comune.schio.vi.it- posta certificata: schio.vi@cert.ip-veneto.net

Chi siamo

Il Centro Antiviolenza Sportello Donna “Maria Grazia Cutuli” è attivo dal 2004, data di avvio del tavolo di lavoro contro la violenza domestica e il maltrattamento, coordinato, gestito e curato dalla Responsabile del Centro, a cui hanno preso parte alcuni Servizi dell’ULSS 4, le Forze dell’Ordine locali, il Servizio Sociale dei Comuni di Schio, Thiene e Malo e realtà del Terzo Settore. Con deliberazione n. 2546 del 20 dicembre 2013 la Giunta Regionale del Veneto ha approvato l'articolazione organizzativa del Centro Antiviolenza inserendolo all'interno della mappatura regionale.

Personale

Il Centro Antiviolenza è gestito da personale femminile esperto nell'accoglienza, protezione e sostegno alle donne e figli minori, vittime di violenza e in particolare da:

- una psicologa Responsabile del Centro che svolge attività di consulenza psicologica;
- una operatrice di Sportello che svolge attività di accoglienza e mentoring.

L'operatività del Centro Antiviolenza è supportata da personale amministrativo e di coordinamento.

Potranno, inoltre, essere attivate altre figure professionali in relazione a progettualità specifiche.

Servizi offerti

- **Ascolto telefonico:** il Centro Antiviolenza è dotato di un numero telefonico proprio, al quale rispondono le operatrici negli orari di apertura del centro; attraverso l'ascolto telefonico viene effettuata una prima accoglienza e consulenza e, se necessario, valutando con la donna i tempi, vengono concordati gli interventi successivi.
- **Colloquio preliminare** per individuare i bisogni e fornire le prime indicazioni utili.
- **Colloquio di sostegno psicologico ed elaborazione condivisa di un percorso**

di uscita dalla violenza: qualora se ne ravvisi la necessità, viene concordato con la donna un percorso di sostegno psicologico, finalizzato a comprendere le dinamiche connesse al problema della violenza, a sostenere l'empowerment della donna e la capacità della stessa di ridefinire il proprio progetto di vita; in situazioni di pericolo, viene valutata con la donna l'opportunità di essere inserita, con eventuali figli minori, in un percorso di protezione presso strutture di accoglienza o case rifugio.

- **Accompagnamento nei gruppi di auto-mutuo aiuto:** viene promosso l'avvio di gruppi di auto-mutuo aiuto per favorire un confronto tra donne e sviluppare la capacità di cura di sé e degli altri, in un ottica di mutuo sostegno e di potenziamento dell'autostima.
- **Colloqui informativi di carattere legale:** nell'ambito dei colloqui di accoglienza e di sostegno, viene valutato il bisogno e la necessità della donna di approfondire temi legali; si forniscono delle prime indicazioni e se necessario si invia a specifici servizi di consulenza legale.
- **Orientamento e affiancamento della donna alla fruizione dei servizi pubblici o privati:** le operatrici offrono orientamento alla donna nella conoscenza e nell'utilizzo delle risorse del territorio e, se necessario, attivano direttamente opportuni contatti.
- **Casa Rifugio:** ci si avvale di una struttura il cui indirizzo è segreto, la “Casa Rifugio Schio”, finalizzata ad offrire accoglienza e protezione alle donne vittime di violenza e ai loro figli minori, garantendo loro un luogo protetto e sicuro in cui poter fare un percorso di elaborazione dei vissuti di violenza, di recupero e di inclusione sociale.

Altre attività svolte dal Centro Antiviolenza

- **Raccolta ed analisi dei dati relativi all'accoglienza e all'ospitalità:** a metà anno e a fine anno il Centro Antiviolenza elabora un report relativo ai dati delle donne che si sono rivolte al servizio; questo permette di monitorare gli accessi, di analizzare il fenomeno e di valutare l'efficacia degli strumenti di contrasto alla violenza messi in atto.
- **Formazione ed aggiornamento delle operatrici e delle volontarie:** le operatrici

sono tenute a partecipare ad una formazione/aggiornamento annuale; il Centro Antiviolenza può proporre percorsi formativi per volontari/e, che intendono prestare la loro collaborazione gratuita in alcune attività appositamente individuate.

- **Iniziative culturali di prevenzione, sensibilizzazione e pubblicizzazione:** il Centro Antiviolenza promuove iniziative culturali di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle violenze che le vittime subiscono in ambito familiare o nella società, campagne pubblicitarie di informazione e iniziative formative rivolte ad operatori sociali, cittadinanza e scuole, anche in collaborazione con i Servizi ed Enti della Rete Antiviolenza Altovicentino o con altri soggetti del territorio che intendono condividere i medesimi obiettivi.
- **Raccolta e documentazione sul fenomeno della violenza contro le donne:** viene tenuta una rassegna stampa rispetto al tema della violenza contro le donne e raccolto materiale derivato da formazioni e scambi con altri Sportelli Donna e Centri Antiviolenza.
- **Lavoro di rete:** il Centro Antiviolenza opera in modo da favorire la collaborazione e l'integrazione tra i diversi servizi del territorio, allo scopo di offrire alle donne percorsi di uscita dalla violenza che siano condivisi e in sinergia; questo viene già perseguito in particolare nell'ambito della Rete Antiviolenza Altovicentino, promossa e coordinata dal Centro Antiviolenza di Schio fin dal 2004, che impegna gli aderenti ad una continua collaborazione per individuare modalità di intervento comuni, al fine della prevenzione e del contrasto alla violenza nonché dell'accoglienza e sostegno delle vittime.

Territorialità

Il Centro Antiviolenza offre i propri servizi per le donne residenti nei 32 Comuni dell'ULSS n. 4 Alto Vicentino.

Gratuità

Tutti i servizi del Centro Antiviolenza sono gratuiti.

Standard di qualità

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del servizio ai seguenti standard di qualità:

Fattore di qualità	Parametro/indicatore	standard	indennizzo
ACCESSO	Apertura del Centro Antiviolenza	5 giorni su 7	Si
COLLOQUIO PRELIMINARE	Tempo medio di risposta alla richiesta di accesso al servizio	< 15 giorni	Si
FORMAZIONE OPERATORI	Partecipazione a eventi formativi specifici per operatori sul tema della violenza	2 eventi all'anno	
PARTECIPAZIONE	Iniziative di sensibilizzazione sul tema della violenza contro le donne	2 iniziative all'anno	
COMUNICAZIONE	Report relativi agli accessi al Centro Antiviolenza e alle caratteristiche dell'utenza	2 report all'anno (a metà anno e a fine anno)	

E...se non rispettiamo gli standard promessi

Quando per un servizio non vengono rispettati gli standard esposti nella Carta dei Servizi, il Comune si impegna a riconoscere ai cittadini un “indennizzo di natura simbolica” che può variare di anno in anno.

Nel momento in cui il cittadino rileva il mancato rispetto di uno standard, deve contestarlo immediatamente alle operatrici del Centro Antiviolenza. Dopo aver formalizzato la contestazione, il responsabile del servizio accerta il mancato rispetto dello standard e rimborsa il cittadino.

Si ritiene di rimborsare il mancato rispetto degli standard che determini un disagio il cui impatto negativo nei confronti dell'utenza sia oggettivamente verificabile, sempre ribadendo l'impegno ad osservare gli obblighi assunti.