

# Carta dei Servizi

**Il Nido  
di Ana**  
CENTRO ANTIVIOLENZA

P.zza Vittorio Emanuele II n°17/D  
02100 Rieti (RI)  
Tel. 0746 280512



Associazione Il Nido di Ana – ODV Rieti

Via L. Cipriani n°88, 02100 Rieti (RI)

# Sommario

Premessa: principi della Carta dei Servizi	3
Principi fondamentali del Servizio	4
Chi siamo: storia, finalità e struttura	6
Le nostre iniziative	9
Metodologie del CAV	9
Dove puoi trovarci	11

## Premessa: principi della Carta dei Servizi

Contrastare la violenza di genere deve essere una priorità in uno Stato civile.

Dati aggiornati al 2018 indicano che, secondo il Censis, nei primi otto mesi del 2018, alle 2.977 violenze sessuali denunciate si aggiungono 10.204 denunce per maltrattamenti in famiglia, 8.718 denunce per percosse e 8.414 denunce per stalking.

Nell'ultimo decennio sono stati 48.377 i reati di violenza sessuale denunciati e in oltre il 90% dei casi la vittima era una donna. Sono in aumento le donne che si rivolgono alla rete dei centri antiviolenza: 49.152 nel 2017, con 29.227 donne prese in carico dagli stessi centri.

Nella provincia di Rieti, in particolare, i dati ci riportano come dal 2013 siano oltre 300 le donne che si sono rivolte al nostro Centro Antiviolenza.

L'Associazione Il Nido di Ana - ODV ha a cuore questa tematica, nel 2003 ha deciso di aprire uno Sportello Antiviolenza per donne in difficoltà, trasformato successivamente in **Centro Antiviolenza collegato** (l'unico riconosciuto ed operativo della Provincia di Rieti, inserito nella mappatura nazionale del 1522).

Il progetto "Centro Antiviolenza Il Nido di Ana" è finanziato con Determina di Impegno n.1014 del 11-10-2018 Impegno n. 2265/2018 del Comune di Rieti.

Per conoscere e capire meglio lo scopo, le finalità, gli ideali e la struttura del Centro Antiviolenza (di seguito "CAV") nasce questa Carta dei Servizi (di seguito, "CDS"), intesa come strumento conoscitivo e promulgativo dell'attività svolta all'interno del CAV stesso.

La CDS è il mezzo con cui un soggetto che offre un servizio propone gli "standard" delle prestazioni offerte, comprensive di obiettivi e diritti della persona che usufruisce del servizio.

Questa CDS si propone di essere a disposizione delle donne\minori che accedono ai servizi del CAV, e garantisce a tutela del servizio e dell'utenza:

- Adeguati monitoraggi e controlli della qualità;
- Miglioramento continuo dei servizi erogati;
- Promozione sul territorio della cultura della non violenza di genere, con collaborazioni/iniziative/raccolte fondi;
- Osservatorio sul fenomeno della violenza del territorio della Provincia di Rieti;
- Questionario valutativo del CAV alla fine del progetto di presa in carico della donna;
- Rispetto privacy secondo le più recenti normative.

## Principi fondamentali del Servizio

Il Nido di Ana - ODV, e il CAV ad essa connessa, aderiscono a principi ed ideali di:

### ● UGUAGLIANZA

Il CAV è apartitico, aconfessionale, apolitico e garantisce alle donne e ai minori vittime di violenza parità di trattamento e fruizione dei servizi offerti, a prescindere da etnia, orientamento religioso, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.

### ● SOLIDARIETÀ

Conseguentemente, il CAV opera e promuove la tutela dei diritti umani, in particolare tutela i diritti universali delle donne, dei minori e di coloro i quali si trovano in una condizione di svantaggio a causa di violenza e/o discriminazione.

### ● IMPARZIALITÀ

Il CAV non ha preferenza di trattamento: tutte le donne e tutte le violenze hanno il diritto di essere accolte e prese in carico, a prescindere dai soggetti coinvolti.

L'associazione si riserva di valutare, caso per caso e sempre su autorizzazione della donna, l'invio ai Servizi di competenza che ritiene più appropriati.

● GRATUITÀ

Non essendo un'Associazione a fini di lucro, Il Nido di Ana e il CAV offrono diversi servizi gratuiti, racchiusi nello specchietto informativo che segue:

ASSISTENZA, AIUTO, TUTELA E PROTEZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ascolto empatico (anche telefonico);</li> <li>- Prima consulenza psicologica;</li> <li>- Percorsi di elaborazione del trauma e di uscita dalla violenza;</li> <li>- Valutazioni delle conseguenze psicologiche causate dalla violenza;</li> <li>- Prima consulenza legale;</li> <li>- Sostegno nell'ascolto protetto e nelle attività di indagine processuale;</li> <li>- Accompagnamento ai servizi socio-sanitari territoriali;</li> <li>- Invio a case protette;</li> <li>- Sostegno del minore anche in adempimento di iniziative dell'Autorità Giudiziaria;</li> <li>- Sostegno e orientamento per l'inserimento sociale e lavorativo;</li> <li>- Attività di rete tra i servizi pubblici e privati.</li> </ul>
2. PREVENZIONE, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizzazione della comunità locale;</li> <li>- Formazione operatori del sistema educativo, del sistema socio-sanitario e del sistema giudiziario;</li> <li>- Attività culturali;</li> <li>- Raccolte fondi, eventi benefici;</li> <li>- Osservatorio sul territorio con tecniche semi-strutturate (es. questionari valutativi).</li> </ul>

## ● PROFESSIONALITÀ, RISERVATEZZA E TRASPARENZA

Il CAV ha al suo interno Operatrici Antiviolenza che sono formate appositamente per rispondere ogni giorno con prontezza ed efficienza alle situazioni di violenza che possono essere portate all'attenzione del CAV. L'accesso al servizio può avvenire tramite chiamata al numero del CAV, al 1522 o presentandosi presso il Centro negli orari di sportello:

<b><u>Lunedì-Mercoledì-Venerdì</u></b>	<b><u>Martedì-Giovedì</u></b>
<b><u>10.00-12.00</u></b>	<b><u>16.00-18.00</u></b>

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta in virtù del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali 679/2016 (Privacy-GDPR). Nessuna azione può essere attivata dall'operatrice senza previo consenso della donna.

## Chi siamo: storia, finalità e struttura

Siamo un'equipe di professioniste che lavorano da anni con le donne e i bambini. Insieme a loro, anzi grazie a loro, cerchiamo di combattere i soprusi e le violenze che li vedono vittime. Durante la nostra crescita professionale, abbiamo ampliato il team e le collaborazioni esterne.

### La nostra storia

Lo Sportello Antiviolenza nasce nel 2003 come Centro di accoglienza per donne e bambini, come luogo protetto a cui molte donne hanno fatto riferimento dopo aver preso la difficilissima decisione di denunciare i soprusi subiti e uscire allo scoperto. Nel 2017, a testimonianza del proficuo lavoro svolto, lo Sportello si evolve in Centro Antiviolenza, ampliando i servizi e di conseguenza le utenze. Il CAV è stato inserito dal Dipartimento delle Pari Opportunità nella mappatura nazionale dei servizi socio-sanitari collegati al numero antiviolenza 1522, istituito da Dipartimento stesso, per le attività offerte alle donne vittime di violenza ([www.1522.eu](http://www.1522.eu)).

## Le finalità del Centro

- Sviluppare una strategia integrata tra Enti Pubblici e Terzo Settore di lotta e di supporto alle donne e minori vittime di violenze e di discriminazioni (dirette, indirette e multiple).
- Avviare un monitoraggio condiviso tra i vari attori per l'elaborazione di strategie di prevenzione e di lotta contro ogni forma di violenza e discriminazione.
- Favorire l'emersione del problema nell'ambito della Provincia di Rieti e sollecitare una presa di coscienza da parte dell'opinione pubblica, della stampa e dei soggetti intermedi.
- Stimolare la riflessione sulle distorsioni dell'immagine femminile e l'evoluzione del concetto di parità di genere proposta dai media e dalla società in generale, con particolare attenzione all'immagine della donna veicolata dalle culture e contesti stranieri.
- Contribuire alla trasformazione culturale verso la diffusione della visione della presenza femminile come un evento positivo che porta crescita e trasformazione nelle organizzazioni.
- Sensibilizzazione delle generazioni più giovani al fine di far riconoscere e superare i condizionamenti e gli stereotipi sociali e culturali di genere, con particolare attenzione alla violenza sulle donne e al bullismo.
- Inizio di un percorso volto al superamento del tabù e della vergogna propri delle vittime di atti di violenza fisica e psicologica.

## Struttura

Non esistono modelli organizzativi predeterminati all'interno dei Centri Antiviolenza: ruoli e funzioni, gradi diversi di responsabilità, si adattano ai tempi, alle necessità ed alle emergenze delle donne.

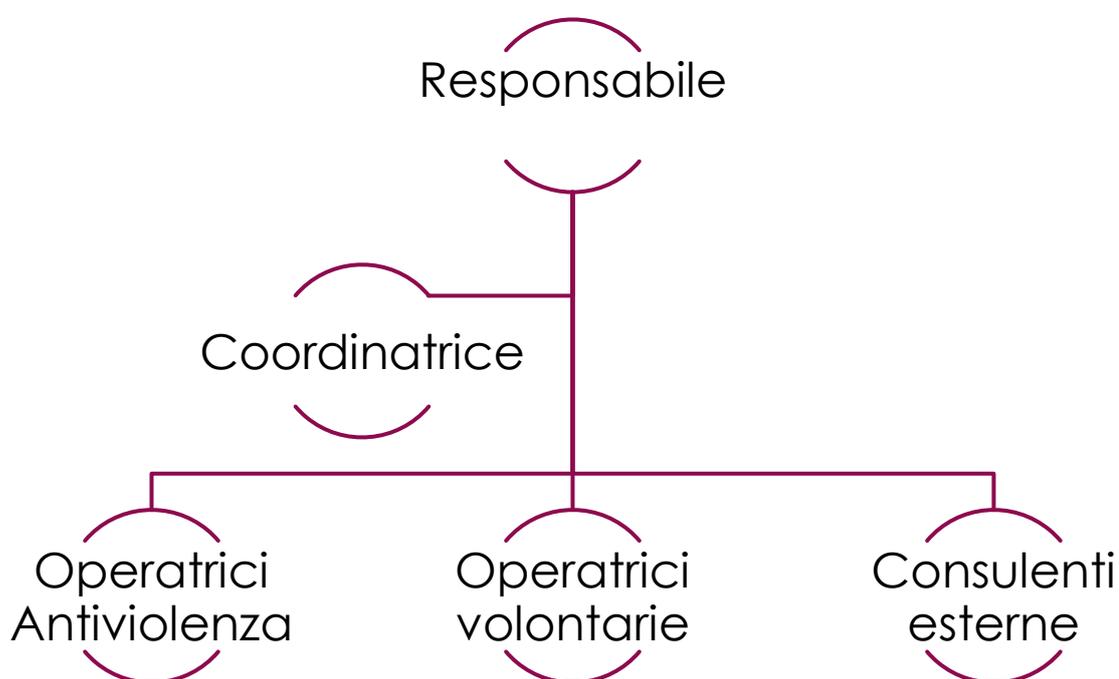
Il nostro CAV si presenta schematicamente così:

- Responsabile
- Coordinatrice
- Operatrici Antiviolenza
- Operatrici volontarie del Servizio Civile

- Consulenti Esterne

Le nostre Operatrici possono essere donne di ogni estrazione sociale e livello culturale; ciò che importa è accogliere la donna in quanto tale, e farlo attraverso donne come lei, che possono capirla e farla sentire al sicuro. Le professionalità presenti sono usate in modo flessibile tenendo in considerazione l'esperienza di chi soffre e le capacità della donna di esprimere la propria sofferenza.

Lo staff si riunisce periodicamente per aggiornarsi sui più recenti casi (e sviluppi degli stessi) seguiti dal CAV, per decidere una linea di intervento comune e per prendere delle decisioni su questioni che riguardano l'intero CAV e la sua presentazione\gestione.



Sussiste anche una divisione dei compiti interna: ogni Operatrice ha il dovere di creare e aggiornare le cartelline delle donne, e ognuna di esse deve aggiornarsi sulle relazioni dei colloqui delle donne che non ha accolto ed individuare insieme un piano di intervento congruo ai bisogni della donna.

I settori generali di cui le Operatrici si occupano sono: AREA STUDIO, AREA PROGETTAZIONE, AREA PROMOZIONE E AREA SOCIAL.

- Nell'AREA STUDIO possiamo racchiudere tutte le operazioni di raccolta dati, studio e ricavo di statistiche utili per la comunicazione con gli Enti della Provincia (Servizi Sociali, Comune...)

e per la redazione di un Osservatorio sull'andamento del fenomeno della violenza nel territorio;

- Nell'AREA PROGETTAZIONE annoveriamo tutte le operazioni di progettazione, studio e sviluppo di piani, eventi, ma anche di stesura di questionari, relazioni e altro;

- Nell'AREA PROMOZIONE sono incluse tutte le azioni e le iniziative volte al raggiungimento della popolazione e/o degli Enti e alla loro sensibilizzazione sul tema della violenza tramite diverse iniziative che vengono organizzate con mesi di anticipo: cene, eventi, raccolte fondi sono tutte valide opzioni che vengono pensate, organizzate e messe in pratica dal CAV;

- Nell'AREA SOCIAL infine, diamo spazio alla promozione e alla divulgazione di notizie inerenti il CAV e il mondo femminista in generale tramite l'aggiornamento della nostra pagina Facebook (<https://www.facebook.com/CentrollNidoDiAna/>), la nostra pagina web (<http://www.centroantiviolenzarieti.it/>) e il nostro account Instagram ([https://www.instagram.com/il\\_nido\\_di\\_ana/?hl=it](https://www.instagram.com/il_nido_di_ana/?hl=it)).

Ad oggi, la Responsabile del CAV è la Sig.ra Alberta Tabbo.

## Le nostre iniziative

Dalla nascita del CAV, molte iniziative sono state portate avanti con successo. Ad esempio, diverse campagne di raccolta fondi, giornate di sensibilizzazione presso l'Ospedale "S. Camillo de Lellis", percorsi formativi per la Rete antiviolenza oltre a molte altre iniziative che troverai sia sul nostro sito, sia cercando nella rassegna stampa di testate giornalistiche locali (Rieti Life, RietiNvetrina, per citarne alcuni).

## Metodologie del CAV

Il CAV e le sue operatrici hanno a disposizione due strumenti che riteniamo fondamentali per il colloquio: empatia e ascolto attivo. Entrambe le tecniche sono fondamentali per il lavoro di presa in carico e sostegno; sono finalizzati all'analisi della situazione e dei bisogni, alla strutturazione del percorso di uscita dalla violenza. I colloqui di accoglienza hanno l'obiettivo di aprire uno spazio alla donna per parlare di sé, per elaborare il suo vissuto di violenza e superare il danno da trauma. La metodologia prevede che ogni azione, dall'attivazione di servizi, alle possibili denunce, separazione, o qualsiasi altra azione, venga

intrapresa solo con il consenso della donna e che si lavori sempre per il suo vantaggio secondo i presupposti della protezione, della riservatezza e del non giudizio. Alla donna non vengono offerte soluzioni precostituite, ma un sostegno specifico e informazioni adeguate, affinché possa trovare la soluzione adatta a sé e alla propria situazione. La donna che si rivolge al CAV è soggetto agente, attrice principale del suo percorso di uscita dalla violenza, un percorso che la porta a riprendere in mano la sua esistenza. L'equipe del Centro struttura con lei, e non per lei, un progetto di ridefinizione, riorganizzazione della propria vita; mai si sostituisce a lei. L'aiuto fornito alla donna non è di tipo assistenziale, la sola assistenza, infatti, anche se fornisce risposte immediate, lascerebbe la donna in una situazione passiva. Il CAV aiuta la donna a ritrovare il coraggio e la forza per costituirsi un progetto di vita futura concerto che tuteli la sua salute psicofisica e quella dei suoi figli. Da qui inizia il percorso verso l'autodeterminazione femminile, fuori dalla violenza di genere.

*Non è previsto in alcun caso l'applicazione di tecniche di mediazione familiare.*

## Come lavoriamo

Durante il colloquio telefonico, alla donna viene proposto e fissato un colloquio di accoglienza in sede con due operatrici (conduttrice e osservatrice). Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha durata, approssimativamente, di un'ora. Solitamente sono presenti esclusivamente le operatrici e la donna, eccezion fatta per casi con particolari condizioni (per esempio presenza di una mediatrice culturale). Se concordato anticipatamente, è possibile per la donna che deve portare i figli con sé richiedere la presenza di un'operatrice che stia, in un'altra stanza, con i/le bambini/e durante lo svolgimento del colloquio.

Le operatrici fanno il possibile per mettere la donna a suo agio, in modo che senta quel luogo come sicuro, come uno spazio di mondo in cui poter riversare il proprio dolore e le proprie preoccupazioni. Viene effettuata una valutazione dei rischi per prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento e reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario. Sarà, inoltre, indicata alla donna la possibilità di accedere on line al questionario ISA per l'autovalutazione del rischio (<http://www.centroantiviolenzarieti.it/test-isa.html>).

In situazioni di pericolo, è compito dell'operatrice contattare gli Enti di riferimento e supportare la donna nell'eventuale accompagnamento presso forze dell'ordine, ospedali, ecc.

## Reperibilità h24/7: la messa in sicurezza

Nell'ambito della Rete Antiviolenza della Provincia di Rieti il CAV offre un servizio di reperibilità 24/7 per rispondere in modo immediato ai bisogni delle donne vittime di violenza in situazioni di emergenza. L'intervento è attivo tutti i giorni tramite il numero telefonico dedicato, a disposizione delle Forze dell'Ordine e del Pronto Soccorso delle varie strutture ospedaliere. Alla chiamata risponde un'operatrice di emergenza specificatamente formata sulla valutazione del rischio e aggiornata sulla disponibilità delle strutture di protezione del territorio per la messa in sicurezza della donna.

### **Come una donna può richiedere l'intervento:**

- \* Chiamando il Numero Nazionale Antiviolenza 1522
- \* Recandosi al Pronto Soccorso o in tutte le sedi delle Forze dell'Ordine;
- \* Chiamando il numero unico d'emergenza 112;
- \* Contattando il Centro Antiviolenza al numero 0746/280512 nei giorni e orari di apertura.

## Dove puoi trovarci

La nostra sede attuale è nei locali a Palazzo Angelucci, in Piazza Vittorio Emanuele II n°17/d (accesso cortile interno Palazzo Dosi).



