

Pesaro, in via Diaz n. 10

Tel 0721 639014      **1522**

[parlaconnoi@provincia.ps.it](mailto:parlaconnoi@provincia.ps.it)

## **CARTA DEI SERVIZI del**

### **Centro Antiviolenza provinciale "Parla Con Noi"**

La Carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione dei servizi anche in termini di qualità, efficacia e funzionalità. E' un importante strumento di governo dei servizi.

### **Il Centro antiviolenza provinciale Parla con Noi**

La Regione Marche con legge regionale n. 32/2008 istituisce i Centri Antiviolenza. Riconosce che ogni forma o grado di violenza contro le donne costituisce una violenza di genere e una violazione dei diritti umani, dell'integrità fisica e psicologica, della sicurezza, della libertà e della dignità della persona. Assicura alle vittime di violenza un sostegno per consentire loro di recuperare la propria autonoma individualità e di riconquistare la propria libertà nel pieno rispetto della riservatezza e dell'anonimato.

Con delibera di Giunta Provinciale n. 484 del 2008 è stato istituito Centro Antiviolenza provinciale Parla con Noi con sede in Via Diaz n. 10 a Pesaro

Il Centro si occupa di accoglienza, consulenza, sostegno a favore di donne vittime di maltrattamenti, violenze, abusi.

E' un servizio che si basa in parte sul **lavoro volontario** e in parte **attraverso l'affidamento di servizio ad associazione o cooperativa**.

Il lavoro di volontariato, svolto da avvocate e da alcune operatrici di accoglienza, è messo a disposizione dell'Associazione di promozione sociale Percorso Donna partner della Provincia fin dall'apertura del Centro.

Le figure professionali presenti sono tutte specializzate ed adeguatamente formate sul tema della violenza di genere e condividono la metodologia d'accoglienza nel rispetto delle competenze professionali.

Nel Centro lavorano donne, perché in un'ottica di genere è fondamentale recuperare l'identità positiva dell'essere donna, in contrasto con l'operazione di annullamento causato dalla violenza.

### **IL CENTRO "PARLA CON NOI"**

- E' aperto a tutte le donne ed ai loro figli minorenni senza distinzioni religiose, etniche, politiche, sessuali che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza.
- Si riconosce nell'ottica della differenza di genere, che ritiene la violenza alle donne una violenza che ha radici nella disparità di potere tra i sessi.

- Realizza la metodologia dell'ascolto e dell'accoglienza, che si basa sulla relazione tra donne che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore.
- Fornisce supporto, strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza.
- Lavora a stretto contatto con la Casa di emergenza (a carattere regionale) di Pesaro e assicura collegamenti con le case rifugio e gli altri centri antiviolenza del territorio.
- Agisce in collaborazione con la rete Antiviolenza provinciale
- E' inserito nella **Rete Nazionale Antiviolenza 1522**

### Servizi forniti dal Centro Antiviolenza

Presso il centro si svolgono:

**colloqui telefonici e preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;**

**accoglienza per definire il percorso di presa in carico e di uscita dalla violenza;**

**assistenza psicologica;**

**colloqui informativi di carattere legale;**

**colloqui orientativi di indirizzo verso i servizi del territorio, centri per l'impiego, associazioni di supporto;**

si pianificano e organizzano:

**attività di prevenzione, di sensibilizzazione, di informazione**

si realizza:

**l'attività di rete con gli operatori della rete antiviolenza**

**TUTTI I SERVIZI OFFERTI SONO GRATUITI**

### Modalità di funzionamento del Servizio

#### Ascolto telefonico:

Risponde un'operatrice che aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi presso il Centro e su quelli di rete, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza, ed eventualmente per i servizi di informazione legale o consulenza psicologica.

#### Accoglienza

Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; L'accoglienza avviene tenendo conto del rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna.

#### Accesso al servizio

Avviene mediante accesso diretto o mediante contatto telefonico. L'azione si articola in varie fasi che iniziano con l'accoglienza della richiesta telefonica o diretta presso il Centro (previo appuntamento) e continuano con successivi incontri per affrontare il problema direttamente o indirizzare la donna verso altri servizi di rete.

L'operatrice di accoglienza compila anche una scheda standard che riporta i dati anagrafici, la situazione familiare, il motivo della richiesta e l'eventuale appuntamento concordato (legale, psicologa, colloquio)

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato di solito a distanza di alcuni giorni dalla richiesta telefonica, per lasciar intercorrere un tempo di « riflessione » tra il primo contatto, che avviene spesso in una situazione di crisi ed il momento dell'accoglienza.

Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; non è prassi, quindi, fissare colloqui se la richiesta proviene da un'altra persona.

### **Tempi di risposta**

Il Centro è in grado di avviare le attività relative alle richieste delle donne che telefonano in tempi piuttosto brevi (circa una o due settimane). Ciò comunque è legato all'emergenza e alle richieste di aiuto.

### **Percorso di accompagnamento**

Viene effettuato con la rete antiviolenza provinciale con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza subita, sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sociale, culturale. E' compreso nel "percorso personalizzato" di sostegno, anche l'accompagnamento ed il reinserimento della vittima di violenza, ai fini del recupero di autonomia personale e sociale

### **Orari di apertura**

Il Centro è aperto al pubblico:

**lunedì** mattina dalle ore 9,00 alle ore 12,00 - accoglienza telefonica;

**mercoledì** mattina dalle 8,30 alle 12,30 - accoglienza telefonica e colloqui su appuntamento;

**giovedì** pomeriggio: dalle 14,00 alle 18,00 - accoglienza telefonica e colloqui su appuntamento

**Le restanti 2 giornate** sono dedicate al lavoro di back office e di segreteria.

E' attiva la segreteria telefonica in funzione **24 su 24**.

### **Lavoro in rete**

Il personale del centro Antiviolenza partecipa alle reti territoriali interistituzionali sulla antiviolenza, tramite l'adesione ai Protocolli d'Intesa, alle convenzioni e/o accordi promossi dai Soggetti pubblici e privati con tutti i componenti della "rete", (dai servizi sanitari, servizi sociali e sociosanitari, Forze dell'Ordine, Istituzioni scolastiche e Ordini professionali), per garantire alle vittime, protezione sociale, interventi sanitari e sociosanitari, sicurezza e reinserimento sociale.

Partecipa ai Tavoli contro la violenza.

### **Rapporti con la Casa di Emergenza:**

Il Centro Antiviolenza è autorizzato, così come le Forze di Polizia (Carabinieri, Questura, Polizia Municipale), gli operatori dei Servizi Sociali, i responsabili del Pronto Soccorso, all'invio della donna vittima di violenza e dei suoi figli minori, presso la struttura protetta. In caso di presenza di minori il trasferimento degli stessi presso la strutture protette è effettuato solo previa informativa all'Autorità Giudiziaria.

Il Centro assicura collegamenti con le Case rifugio e con gli altri Centri Antiviolenza del territorio

### **Campagne informative e formazione**

Il Centro promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per contrastare la violenza in tutte le sue forme e per diffondere la cultura della non violenza e del valore della differenza di genere.

Organizza incontri, dibattiti, momenti di confronto per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, tra i giovani e nelle istituzioni. Rileva i bisogni formativi degli operatori scaturiti dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze, far circolare metodologie ed esperienze sulla violenza.

### **Raccolta dati secondo il sistema informativo regionale.**

Il Centro Antiviolenza svolge l'attività di raccolta e analisi dei dati.

Utilizza il software fornito dalla Regione Marche, si raccorda con l'Osservatorio regionale per elaborazione delle schede di ingresso, la raccolta dei dati e l'elaborazione dei report periodici.

**Riservatezza** I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti la donna assistita sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Il trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari forniti dalla donna o comunque acquisiti, è finalizzato unicamente allo svolgimento di tutte le attività del Centro Antiviolenza "Parla con Noi". I dati potranno essere comunicati a uffici giudiziari, membri della equipe del Centro Antiviolenza e alla rete antiviolenza.

Le operatrici del Centro improntano le proprie azioni al rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venute a conoscenza, secondo le prescrizioni di cui al decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003

### **Reclami**

Per eventuali reclami l'utente si può rivolgere direttamente all'operatrice, alla coordinatrice del Centro o alla responsabile del Servizio.

### **Procedure di reclamo**

Le donne, personalmente o con delega, possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o a loro rivolti. Le donne esercitano il proprio diritto con lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata a:

**Ufficio Pari Opportunità**

Viale Gramsci n. 4 - 61121 Pesaro

Oppure via e- mail al seguente indirizzo [pariopportunita@provincia.ps.it](mailto:pariopportunita@provincia.ps.it)

**Istruttoria.** La responsabile del Servizio contestualmente o nei 3 giorni successivi, comunica alla coordinatrice del Centro copia dell'osservazione, della denuncia o del reclamo, affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, e fornisce entro 10 giorni un'appropriata risposta all'utente.

**Contatti**

Pesaro, in via Diaz n. 10

Tel **0721 639014**

**1522**

[parlaconnoi@provincia.ps.it](mailto:parlaconnoi@provincia.ps.it)

Per altre informazioni si può fare riferimento al materiale promozionale e al sito internet [www.donne.pesarourbino.it](http://www.donne.pesarourbino.it) **sezione Centro Antiviolenza**