



Associazione Donne  
contro la Violenza



# CARTA DEI SERVIZI

# Associazione Donne contro la Violenza

Centro Antiviolenza di Crema

Associazione iscritta al Registro generale regionale del volontariato sezione provinciale di Cremona,  
n°1289/1997 al progressivo n° 2141 e all'Albo Regionale delle Pari Opportunità n° 54.



**Cremona**  
COMUNE DI CREMONA



Regione Lombardia



Associazione Donne  
contro la Violenza

Aggiornato a dicembre 2016

## INDICE

La Carta dei Servizi	4
Chi siamo	4
La nostra mission	6
Gli organi dell'associazione	7
I principi fondamentali	7
I servizi	8
Ascolto telefonico	9
Colloqui di accoglienza	9
Gruppo di mutuo aiuto	10
Consulenza legale	10
Consulenza psicologica	10
Orientamento e accompagnamento ai servizi	10
Orientamento per l'autonomia socio-lavorativa e abitativa	10
Sostegno ai minori	10
Operatrici volontarie	11
Standard di servizio	11
Accesso al servizio	11
Attività e progetti	12
Orari di apertura del Centro	13
Come contattarci	13
Come raggiungerci	13
Come chiedere aiuto	13



# LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi indica come accedere ai nostri servizi e come partecipare alle nostre attività.

La Carta dei Servizi non è un documento di intenti ma è uno strumento di informazione riguardo ai servizi offerti, ai tempi e alle modalità per accedervi. L'obiettivo della Carta è quello di consentire sia all'utenza che ai soggetti pubblici e privati, con cui il Centro collabora, la possibilità di contribuire a un miglioramento effettivo e continuo del servizio.

La Carta dei Servizi comprende la descrizione delle attività svolte dal Centro Antiviolenza "Associazione Donne contro la violenza", i principi ispiratori, le modalità di funzionamento e d'accesso, anche al fine di garantire un'informazione trasparente rispetto ai servizi offerti.

## CHI SIAMO

L'Associazione Donne contro la Violenza Onlus si è costituita nel 1996, ma era già presente sul territorio come Comitato dal 1990.

É un' associazione ONLUS, senza fini di lucro, apartitica, che ha il suo punto di forza nel lavoro delle volontarie che pur provenendo da esperienze diverse mettono a disposizione le loro capacità e il loro impegno.

L'Associazione è iscritta al Registro Regionale del Volontariato con provvedimento n.1289 del 26.3.97 ed all' Albo delle Pari Opportunità della Regione Lombardia n°54 . E' stata una delle socie fondatrici della Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza Di.Re, costituitasi nel 2008 e del Coordinamento dei Centri Antiviolenza della Regione Lombardia con lo scopo di mettere in comune l'esperienza, scambiare informazioni ed organizzare iniziative comuni. Sul territorio ha contribuito attivamente alla nascita della rete Con-tatto e ne fa tuttora parte.

L'Associazione ha promosso e aderisce al Protocollo d'Intesa della Rete Territoriale per la Prevenzione e il contrasto delle Violenze Contro le Donne sottoscritto nel 2013, contenente le modalità di funzionamento della Rete, i ruoli e le funzioni dei soggetti coinvolti, le linee guida e gli strumenti operativi condivisi.

Associazione Donne Contro la violenza si occupa di **“violenza nei confronti delle donne”** intesa come *“una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica, che nella vita privata”* (Art. 3, lett. a - Convenzione di Istanbul 11 maggio 2011).

Associazione Donne Contro la violenza si prende cura di donne che hanno subito **violenza fisica, sessuale, psicologica, economica, violenza domestica e sul luogo di lavoro, stalking**.

**La violenza domestica** designa "tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima"(art. 3 lett b - Convenzione di Istanbul dell'11 maggio 2011).

- ✓ **violenza fisica:** picchiare con o senza l'uso di oggetti, spintonare, tirare per i capelli, dare schiaffi, pugni, calci, strangolare, ustionare, ferire con un coltello, torturare, uccidere;
- ✓ **violenza sessuale:** costringere ad avere rapporti sessuali non voluti, obbligare a vedere materiale pornografico, stuprare, imporre gravidanze, costringere a prostituirsi;
- ✓ **violenza psicologica:** minacciare, insultare, umiliare, attaccare l'identità e l'autostima, isolare, impedire o controllare le relazioni della donna con gli altri, colpevolizzare, minimizzare la violenza, essere sbattute fuori casa;
- ✓ **violenza economica:** sottrarre alla donna il suo stipendio, impedirle qualsiasi decisione in merito alla gestione dell'economia familiare, obbligarla a lasciare il lavoro o impedirle di trovarne uno, costringerla a firmare documenti;
- ✓ **stalking:** una serie di atti persecutori tenuti da un individuo che affligge un'altra persona, perseguitandola e generandole stati di ansia e paura, che possono arrivare a compromettere il normale svolgimento della quotidianità, tutto ciò o parte di esso deve essere compiuto in modo persistente e tenace.

L'Associazione opera ponendo al centro la donna che ha subito violenza o maltrattamenti al fine di riconquistare la dignità, il rispetto e la fiducia in se stessa.

Le finalità dell'associazione sono:

- ✓ offrire aiuto alle donne che subiscono molestie, maltrattamenti e violenze, sia in famiglia che nel sociale, con rispetto della loro cultura, etnia, religione, restituendo loro autonomia e maggior senso di dignità;
- ✓ sviluppare una forte solidarietà tra donne contro la violenza di ogni tipo;
- ✓ promuovere la ricerca, il dibattito e la divulgazione dei temi che riguardano la violenza contro le donne, il riconoscimento del loro valore e dell'invulnerabilità del loro corpo, anche attraverso la proposta di nuove normative;
- ✓ organizzare attività a fini educativi sul tema della violenza.

## LA NOSTRA MISSION

La violenza contro le donne è un problema sociale di proporzioni mondiali. Associazione Donne Contro la violenza si impegna perché in Italia e in ogni Paese la violenza venga vinta nella convinzione che le donne sono un'indispensabile risorsa sociale.

La mission di Associazione Donne Contro la violenza è quella di mettere in campo attività volte a contrastare il fenomeno della violenza contro le donne, di sostenere e accompagnare le donne vittime di violenza in un percorso strutturato di rielaborazione del dolore, di ricostruzione della propria esistenza sia sotto il profilo umano che dell'indipendenza economica.

In quest'ottica, il Centro Antiviolenza è luogo di ascolto, protezione, valorizzazione delle esperienze e riprogettazione di vita, dove si offre aiuto alle donne che subiscono molestie, maltrattamenti e violenze, sia in famiglia che nel sociale, nel rispetto della loro cultura, etnia, religione, restituendo loro autonomia, maggior senso di dignità e autostima.

L'associazione Donne contro la Violenza promuove la ricerca, il dibattito e la divulgazione di temi che riguardano la violenza contro le donne, organizza attività di prevenzione e di sensibilizzazione sul tema della violenza di genere, anche attraverso attività mirate nelle scuole.



## GLI ORGANI DELL' ASSOCIAZIONE

Sono organi dell'Associazione:

- ✓ l'Assemblea delle Socie
- ✓ il Consiglio Direttivo
- ✓ la Presidente
- ✓ la Vice-Presidente
- ✓ la Segretaria
- ✓ l'Amministratrice

Tutte le cariche sono elettive, gratuite e hanno durata triennale.



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di Associazione Donne Contro la violenza nei confronti delle donne che si rivolgono al Centro. Nel rispetto dei loro tempi e delle loro scelte, quindi nel rispetto del processo di autodeterminazione della donna, si garantiscono sicurezza, riservatezza, rispetto delle differenze, informazione, continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, accessibilità e trasparenza del servizio.

**Uguaglianza:** nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti etnia, lingua, religione, orientamenti sessuali, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

**Giustizia:** è garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne e ai loro figli.

**Continuità:** l'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità. Il Centro è aperto tutto l'anno e, nel caso non possa garantire il servizio, provvede ad informare tempestivamente coloro che usufruiscono del servizio sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio provocato.

**Riservatezza:** i servizi e il trattamento dei dati relativi alla donna seguita sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni sono comunicate solamente alla diretta interessata. Le operatrici improntano le proprie azioni nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui sono venute a conoscenza, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196 del 30.06.2003. Nessun servizio sarà attivato senza consenso della donna.

**Efficienza ed efficacia:** ogni operatrice lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario, ovvero il sostegno alle donne e alle/ai figlie/figli, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche, economiche e di rete a disposizione. Il lavoro delle operatrici è improntato sulla centralità della donna accolta.

**Accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti:** l'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata ai numeri del Centro o presentandosi direttamente presso la sede del Centro stesso.

**Gratuità:** tutti i servizi sono interamente gratuiti per le donne.

## I SERVIZI

Le attività dell'Associazione Donne contro la Violenza sono diverse e molteplici:

- ✓ accoglie le donne, senza giudicare, garantendo i seguenti servizi: ascolto telefonico, percorsi individuali e di gruppo (Gruppo di Mutuo Aiuto), consulenza legale, consulenza psicologica, valutazione del rischio, informazioni sui servizi territoriali, orientamento e accompagnamento ai servizi territoriali, progetti individualizzati di uscita dalla condizione di violenza condivisi con la donna;
- ✓ nel caso in cui la situazione della donna vittima di violenza necessiti dell'intervento di più servizi, attiva la Rete Territoriale antiviolenza e la rete Con-tatto per la presa in carico integrata, per la realizzazione di un progetto personalizzato di accoglienza, protezione, ospitalità e di quanto sia indispensabile per l'uscita dalla violenza;
- ✓ svolge campagne di prevenzione attraverso informazione, formazione, seminari, convegni, attività diversificate di sensibilizzazione;
- ✓ valorizza la cultura della parità e dell'educazione di genere con incontri nelle scuole promuovendo progetti mirati e specifici sulla cultura del RISPETTO;
- ✓ partecipa a progetti locali e regionali a favore delle donne;
- ✓ partecipa ai Laboratori di presa in carico integrata della Rete Interistituzionale Antiviolenza della Provincia di Cremona;
- ✓ è membro del Comitato Tecnico della Rete Provinciale Antiviolenza della Provincia di Cremona.

***Al centro dell'attività dell'associazione ci sono le donne, le loro storie, i loro bisogni, i loro desideri, le loro aspettative e le loro paure; ci sono le difficoltà che esse devono affrontare e le risorse interiori che possono mettere in gioco per superarle.***

**L'accoglienza** è alla base dell'Associazione. Si articola in ascolto telefonico, colloqui di accoglienza (individuali e di gruppo - GMA), consulenze legali, consulenze psicologiche, contatti con altri soggetti della rete territoriale Rete Con-Tatto: Servizi Sociali, Forze dell'Ordine, Servizi Sanitari, Enti.

La linea telefonica fissa è attiva 24 ore su 24 e, al di fuori degli orari di apertura del Centro, è in funzione la segreteria telefonica in cui lasciare messaggio e numero di telefono per essere richiamate. Tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 08:00 alle 20:00 è attivo un numero di cellulare al quale risponde un'operatrice.

Le operatrici sono formate sulla problematica della violenza di genere secondo la metodologia dell'accoglienza delle Case delle donne e dei Centri Antiviolenza, che mette la donna al centro della relazione d'aiuto, rispettandone tempi, scelte e autodeterminazione.

**Obiettivo dell'accoglienza è la costruzione di un percorso di uscita dalla violenza, condiviso dalle donne, nel quale le operatrici del Centro:**

- ✓ sostengono le donne nelle loro scelte, valorizzandone le risorse personali e valutandone la rete sociale, familiare e amicale su cui possono far affidamento;
- ✓ offrono ascolto garantendo l'anonimato in uno spazio protetto, accogliente e non giudicante;
- ✓ forniscono informazioni grazie alla consulenza legale delle avvocate che collaborano con il Centro;
- ✓ costruiscono una solida rete con i Servizi Socio-Sanitari, le Forze dell'Ordine, gli avvocati, i Tribunali e le altre Istituzioni;
- ✓ danno informazioni a chi segnala situazioni di donne in difficoltà;
- ✓ concordano con la donna la necessità di intraprendere percorsi psicologici con le professioniste che collaborano con il Centro;
- ✓ offrono l'opportunità di usufruire del gruppo di mutuo aiuto per poter avere uno scambio e un conforto da donne che come loro hanno vissuto situazioni di violenza.

**1. Ascolto telefonico**

Risponde un'operatrice che aiuta la donna, ne accoglie la richiesta di aiuto, fornisce informazioni e fissa il colloquio di accoglienza, che viene attivato su richiesta della donna interessata. Il colloquio telefonico è altresì volto a decodificare il livello di urgenza e di rischio. A scopo informativo, il primo contatto può essere effettuato anche da parenti e conoscenti o dai servizi territoriali.

**2. Colloqui di accoglienza**

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato appena possibile, nel rispetto delle esigenze della donna.

Il colloquio avviene alla presenza di due operatrici, debitamente formate, con la finalità di approfondire e definire la richiesta e i problemi della donna, valutandone insieme risorse e vincoli, per sostenerla nel percorso d'uscita dalla violenza. Vengono poi condotti ulteriori colloqui per l'elaborazione di un percorso individualizzato, che può comprendere sostegno psicologico, consulenza legale ed eventualmente collaborazione con i servizi territoriali di riferimento.

Il colloquio dura un'ora e viene svolto in totale riservatezza in una stanza separata, sempre all'interno del Centro. Abitualmente sono presenti la donna e due operatrici, nei casi in cui sia necessario è presente una mediatrice culturale.

Le operatrici, qualora se ne ravvisi la necessità, utilizzano il sistema S.A.R.A. PI.US (Spousal Assault Risk Assessment Plury Users ) per la valutazione del rischio.

### **3. Gruppo di mutuo aiuto**

Da quattro anni è attivo un gruppo di mutuo aiuto rivolto alle donne incontrate al centro antiviolenza. Questo spazio ha come obiettivo il confronto e lo scambio di esperienze personali mirate a rafforzare le proprie risorse e potenzialità nel percorso di uscita dalla violenza. Gli incontri sono mensili e facilitati da 2 volontarie dell'Associazione Donne contro la Violenza.

### **4. Consulenza legale**

L'Associazione Donne contro la Violenza si avvale della collaborazione di legali con formazione specifica sulla violenza di genere sia in ambito civile che penale. La maggior parte delle avvocate è iscritta all'Albo del gratuito patrocinio. Il ruolo delle avvocate sta proprio nell'informare la donna sui suoi diritti e doveri, sull'iter giuridico e nel fornire gli strumenti per una scelta consapevole talvolta affiancate dalle operatrici del colloquio d'accoglienza. L'accordo è regolato da un protocollo sottoscritto da ambo le parti e si rinnova ogni 2 anni.

### **5. Consulenza psicologica**

Il Centro offre percorsi psicologici alle donne che ne esprimono il bisogno. I percorsi vengono condotti da psicologhe e psicoterapeute formate sul tema della violenza.

### **6. Orientamento e accompagnamento ai Servizi (contatti con i soggetti della Rete)**

Il ruolo delle operatrici consiste anche nel creare una rete con i Servizi di competenza presenti nel territorio, quali i Servizi Sociali del Comune di residenza, i Consultori Familiari, le Associazioni, le Strutture d'Accoglienza, il Servizio sanitario e le Case rifugio. Questa rete è indispensabile nei casi di emergenza, in cui è richiesto un alloggio protetto, e anche nell'accompagnamento della donna nel percorso di autonomia.

### **7. Orientamento per l'autonomia socio-lavorativa e abitativa**

L'Associazione Donne contro la Violenza fornisce informazioni alle donne disoccupate o inoccupate indirizzandole ai corsi di formazione e supportandole nella collocazione e ricollocazione professionale, in collaborazione con le Agenzie del territorio (Servizio Inserimento Lavorativo, Informagiovani, Centro per l'Impiego), all'interno del percorso individualizzato di uscita dalla violenza, al fine di far emergere le capacità e le attitudini della donna per investire in un progetto futuro, rafforzandone la consapevolezza e la capacità di muoversi in modo autonomo, accompagna, inoltre, le donne alla ricerca di autonomia abitativa orientandole verso le strutture e servizi di competenza.

### **8. Sostegno ai minori**

Contestualmente al sostegno offerto alla madre, in caso di presenza di figli minori, il Centro collabora con i Servizi Tutela Minori territoriali, in quanto soggetto istituzionale responsabile della presa in carico dei minori.

## OPERATRICI VOLONTARIE

Le operatrici volontarie di accoglienza sono formate su tematiche inerenti alla violenza di genere.

L'associazione favorisce momenti di formazione continua e di supervisione, riconosciuti come fondamentali nelle attività di accoglienza.

Le volontarie che fanno parte della commissione del Gruppo di Mutuo Aiuto usufruiscono di altri incontri specifici di supervisione mirati per tale servizio.

Il gruppo delle operatrici e volontarie si riunisce settimanalmente per confrontarsi su casi o situazioni emerse.

## STANDARD DI SERVIZIO

**Il personale del Centro è esclusivamente femminile e si avvale di:**

- ✓ operatrici di accoglienza
- ✓ psicologhe
- ✓ counselor
- ✓ avvocate in ambito civile e penale.

Attesa massima per un colloquio: **2 giorni.**

Durata del colloquio: **1 ora.**

Luogo per il colloquio: **riservato.**

Lavoro di équipe e supervisione.

Mediazione culturale.

**Gratuità del servizio.**

## ACCESSO AL SERVIZIO

Per poter accedere al servizio è sufficiente una telefonata ai numeri:

**0373 80999 - 24 ore su 24 con segreteria**

**339 3506466 dalle 8 alle 20**

È inoltre possibile presentarsi direttamente presso il centro per fissare un colloquio.

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

**IL SERVIZIO È GRATUITO.**

## **ATTIVITÀ E PROGETTI**

### **Sensibilizzazione**

L'Associazione organizza attività rivolte a sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni circa il fenomeno della violenza contro le donne (la cosiddetta violenza di genere) e promuovere la riflessione critica sulla relazione tra i generi.

### **Interventi nelle scuole**

L'Associazione progetta e organizza interventi d'informazione, sensibilizzazione e formazione rivolti a studenti delle scuole secondarie di primo e di secondo grado, sia su richiesta delle scuole interessate che su propria iniziativa, attraverso progetti strutturati e incontri di monteore.

### **Formazione**

Ogni volontaria dell'Associazione Donne contro la Violenza, prima di divenire socia, frequenta un corso di formazione.

In seguito, divenute socie, la formazione delle associate prosegue attraverso incontri di autoformazione e attraverso incontri di supervisione con professionisti esterni o partecipazione a corsi.

L'Associazione realizza percorsi formativi indirizzati a operatrici di accoglienza e partecipa alla formazione di altre figure professionali, ad esempio in ambito socio-sanitario e legale, sul tema della violenza di genere, per l'accoglienza alle donne maltrattate.

### **Raccolta e diffusione dei dati statistici**

Nel rispetto del grado di privacy e di anonimato richiesto dalle donne, l'Associazione raccoglie dati attraverso le apposite schede regionali e nazionali dei Centri Antiviolenza, ai fini del monitoraggio del fenomeno e della diffusione di dati quantitativi e qualitativi. Fornisce, inoltre, dati all'Osservatorio Regionale Antiviolenza mediante l'apposita scheda informatizzata (scheda O.R.A.).



## ORARI DI APERTURA DEL CENTRO

**Lunedì** dalle 9.30 alle 11.30

**Martedì** dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00

**Mercoledì** dalle 15.00 alle 18.00

**Giovedì e venerdì** dalle 14.00 alle 17.00

**Sabato** dalle 9.00 alle 12.00

Sono possibili, in altri orari, incontri su appuntamento.

Gli orari possono essere passibili di modifiche e nel caso saranno comunicati per tempo.

## COME CONTATTARCI

Telefono **0373 80 999**

Cellulare **339 35 06 466**

E-mail: **assocdonne@alice.it**

Pec: **postmaster@pec.controlaviolenza.com**

Sito web: **<http://www.controlaviolenza.it>**

Facebook: **Associazione Donne Contro la violenza**

## COME RAGGIUNGERCI

L'Associazione Donne contro la Violenza onlus ha sede in **via XX settembre, 115 a Crema**.

La sede è facilmente raggiungibile dalla stazione dei treni, dei pullman e con la rete del trasporto locale.

## COME CHIEDERE AIUTO

- ✓ telefonando all'Associazione ai numeri **0373 80999** o **339 35 06 466**;
- ✓ chiamando il numero unico d'emergenza **112**;
- ✓ recandosi ai Servizi sociali del **Comune di Crema** o ai **Servizi sociali dei Comuni del territorio**;
- ✓ recandosi al **Pronto Soccorso delle Strutture Ospedaliere del territorio**;
- ✓ recandosi ai **Consultori familiari**;
- ✓ recandosi in tutte le sedi delle **Forze dell'Ordine (Carabinieri, Polizia di Stato, Polizia Locale)**;
- ✓ contattando il **numero 1522 antiviolenza e stalking del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri** attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno, per ricevere informazioni e orientamento sui Centri Antiviolenza locali.

## Note



"A R C A delle donne - Accogliere in Rete e Contrastare la violenza nei confronti delle donne con l'accoglienza.  
Rafforzamento della rete e integrazione degli ambiti distrettuali" - codice progetto CR/Cre - 2° Acc. 2015

Con il contributo di:



Regione Lombardia