

amicadonna

CENTRO ANTIVIOLENZA

associazione di promozione sociale

CARTA SERVIZI

“ A me piace molto essere lo strumento della liberazione di un'altra e mi commuove saperlo mentre lei ancora non lo sa.

Sentire questo passaggio che si compie in lei, poterne essere testimone e diligente esecutrice (la mia diligenza è a tutta prova), mi rende felice.

E poi apprezzo tanto la buona volontà di chi cerca veramente di uscire fuori e realizzarsi.

Ho un rispetto enorme per l'altra, avverto che si valuta meno di quello che la valuto io

perché gli altri l'hanno valutata meno, allora voglio essere quell'eccezione

che le può permettere di avere un senso di sé più consono a come l'avrebbe avuto se altri non l'avessero avvilita”.

*dal DIARIO
di Carla Lonzi*

Nella **Carta dei servizi** è descritto l'impegno delle socie di **AMICA DONNA APS** e serve **per informare ► le donne** che usufruiscono delle attività e dei servizi offerti dall'Associazione e **► i soggetti**

istituzionali e non con cui l'Associazione ha rapporti *su quali siano le procedure per accedere, quali gli indicatori della qualità rispettati e quali le modalità di rilevazione della soddisfazione di chi ha beneficiato degli stessi.*

La Carta narra il nostro modo di operare nel rispetto dei **diritti fondamentali delle donne** e dei principi di **parità, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia, efficienza, accessibilità, trasparenza, riservatezza e informazione.**

PARITA' ED IMPARZIALITA'

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne e dei loro figli e figlie è improntato a criteri di **parità ed imparzialità.**

La fruizione dei servizi e l'erogazione delle prestazioni sono garantite **senza alcuna discriminazione** riguardanti l'etnia, la lingua, il credo religioso, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche o socio-economiche e gli orientamenti sessuali assicurando **la parità di trattamento e di condizioni di accesso del servizio.**

GRATUITA'

Tutti i servizi di Amica Donna APS sono completamente gratuiti per le donne accolte

CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il centro garantisce un'apertura di 5 giorni a settimana per almeno 15 ore complessive settimanali di cui 3 ore la mattina di venerdì nella **sede operativa** sita in via G. Sabatini, 49 53042 Chianciano Terme e/o attraverso lo **sportello d'ascolto** a Torrita di Siena. p.sso Uffici Unione dei Comuni E' inoltre attivo un cellulare **3279999228** dedicato 24 su 24 h con il collegamento al numero nazionale di pubblica utilità, multilingue, **1522.** Al **3279999228** è collegato un servizio di messaggistica WhatsApp e Telegram. Sono inoltre attive altre due linee telefoniche **3293050686 collegato con il Pronto Soccorso Codice Rosa e Seus** e **392 9504270** cui potersi rivolgere per informazioni o appuntamenti .

EFFICACIA E EFFICIENZA

L'Associazione assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficacia ed efficienza, prestando particolare attenzione alla **tempestività delle risposte**.

Ogni operatrice lavora al fine di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/le figli/glie, valorizzando le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

La relazione tra donna accolta e donna operatrice è agita **su un piano di reciprocità**, si basa sulla **centralità della donna nel percorso**, in un'ottica di **empowerment** di genere.

ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

La sede legale Piazza Grande,7 53045 Montepulciano SI

La sede operativa Via Giuseppe Sabatini, 49 53042 Chianciano Terme SI

Lo sportello d'ascolto Piazza Giovanni Falcone, 7 53049 Torrita di Siena SI con **accesso facilitato per disabilità**.

I punti d'ascolto attivati, su appuntamento, presso i Comuni di **Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Pienza, San Casciano ai Bagni, Sarteano, Sinalunga, Torrita di Siena e Trequanda**.

L'accesso può avvenire:

► per **contatto diretto** presentandosi direttamente presso la sede operativa e/o lo sportello d'ascolto nei giorni e negli orari di apertura;

► per **contatto indiretto** su messenger/facebook, attraverso email o altro; **contatto telefonico** dalle 8.00 alle 20.00 **al numero attivo 3293050686 e ai cellulari 3929504270 e 327999228** (messaggi Whatsapp e Telegram) collegato 24 su 24 h al numero nazionale 1522;

► per **segnalazione di parte terzi o da parte degli operatori della Rete Territoriale anti violenza**.

L'Associazione Amica Donna APS svolge **una continua verifica e controllo sui propri servizi offerti e sui bisogni e desideri delle donne che accoglie per un continuo miglioramento degli indici di qualità**. A tale scopo sono previste delle schede anonime di gradimento e con cui comunicare eventuali reclami che possono essere consegnate direttamente alle operatrici o alla responsabile dell'Associazione Amica Donna APS Lucia Ferilli.

Copia dello Statuto dell'Associazione Amica Donna APS attualmente in vigore è depositato presso l'Agenzia dell'Entrate di Montepulciano SI

L'Associazione Amica Donna APS trae **le risorse economiche** per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da: 1) **contributi istituzionali** provenienti da Convenzioni, delibere ai sensi dell'art. 5 bis della L. 119 del 2013 ecc. con Enti territoriali quali: l'Unione dei Comuni della Valdichiana senese, la Provincia di Siena, la Regione Toscana; 2) **entrate** derivanti da attività quali Progetti, Attività di formazione, Attività di promozionale e culturale; 3) **donazioni** liberali e del 5 x mille; 4) **quote sociali**

RISERVATEZZA E INFORMAZIONE

L'Associazione Amica Donna APS garantisce **l'anonimato e la riservatezza alle donne** che accedono ai suoi servizi, ne tutela **la privacy**, secondo le modalità previste dalla vigente normativa, REG.UE/679/2016, avvia le azioni inerenti il percorso della donna **solo dopo il suo consenso** e fornisce alle donne che si rivolgono al centro le informazioni sulla gestione dei servizi di cui usufruisce e sull'andamento del percorso che viene rinegoziato in un continuo processo di reciprocità tra la donna accolta e le operatrici.



amicadonna
CENTRO ANTIVIOLENZA

Libere di scegliere. Sempre

associazioneamicadonna.it

CHI SIAMO

AMICA DONNA APS è un'Associazione di donne, senza fine di lucro, costituitasi **nel dicembre del 2002**, dopo la partecipazione ad un corso di formazione promosso, nello stesso anno, dall'Amministrazione Provinciale di Siena e dall'Associazione Donna chiama donna di Siena.

Le donne che diedero vita all'**Associazione di volontariato AMICA DONNA** partirono dalla consapevolezza che ognuna di loro aveva una storia e che questa era condizionata dai ruoli tradizionali e dalle aspettative che le differenze di genere avevano attribuito loro. Nominarle e metterle in discussione poteva tessere modalità di relazioni differenti che avrebbero potuto determinare dei cambiamenti nelle condizioni di vita per le donne e per gli uomini permettendo loro esistenze libere di scegliere chi essere.

Partire dal presupposto che la violenza maschilista sia strumentale all'assetto socio-culturale che disegna mascolinità e femminilità stereotipate

consente di rendere i centri antiviolenza dei "laboratori sociali" in cui si sperimentano relazioni di reciprocità e rispetto e dove si pongono in essere azioni di empowerment che consistono nel fornire informazioni utili e un sostegno specializzato affinché la donna e la prole, se presente, possano trovare la propria strada per uscire dalla situazione di violenza vissuta.

I principi metodologici seguiti dalle operatrici sono:

- ▶ Agire sempre e solo **con il consenso** della donna e **a suo vantaggio**,
- ▶ **Dare un luogo e un tempo** alla donna per **nominare** quel che sta vivendo,
- ▶ **Credere a quanto afferma** affinché anche lei riprenda a credere in se stessa
- ▶ **Ascoltarla senza giudizio**
- ▶ Assicurarle **anonimato e riservatezza**
- ▶ Accompagnarla nella **gestione del rischio** affinché non sia più esposta alla violenza o sia protetta quanto più possibile.

L'approccio seguito è stato sviluppato nel corso degli anni ed è stato validato da tutte le principali organizzazioni internazionali, comunitarie e nazionali che si sono occupate di definire le modalità di intervento e gli standard di qualità nell'aiuto offerto alle donne che subiscono violenza maschilista.

Il modello di presa in carico è **integrato e multiprofessionale** e coinvolge ed utilizza tutte le opportunità che la rete locale, formalizzata secondo un approccio olistico, mette a disposizione o consente.

Il Centro Antiviolenza ha iniziato ad operare nell'**aprile del 2003** e il servizio di ascolto telefonico e di accoglienza è stato ritenuto un progetto innovativo dalla Conferenza dei Sindaci della Valdichiana senese, tanto da ottenere un riconoscimento nel Piano Sociale di Zona del **2004**.

Nel **2005** e nel **2006** anche la neo Società della Salute Valdichiana- Consorzio pubblico volontario tra i Comuni dell'Amiata senese e della Valdichiana

senese e l'Azienda USL Toscana sud est- ne ha riconosciuto il valore per il territorio.

Tanto che **nel 2006** è stata firmata una Convenzione con l'Unione dei Comuni della Valdichiana senese, di cui fanno parte le municipalità di **Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Pienza, San Casciano ai Bagni, Sarteano, Sinalunga, Torrita di Siena e Trequanda**, per la gestione dei servizi forniti dal centro antiviolenza ed è stata rinnovata fino ad oggi.

Il **15 ottobre 2008** l'Associazione Amica Donna ha firmato il **Protocollo d'intesa per la Costituzione della Rete Contro la Violenza di Genere della Valdichiana** cui ha poi fatto seguito la firma, nel 2014, delle **Procedure operative per la gestione integrata territoriale di percorsi di accoglienza e di uscita dalla violenza** nel territorio della Valdichiana senese.

Il **25 novembre 2008** ha poi firmato il **Protocollo d'intesa per la Costituzione e l'Attività del Tavolo interistituzionale contro la Violenza alle Donne** della Provincia di Siena.

Nel 2009 ha firmato un **Accordo operativo con il Pronto Soccorso degli Ospedali Riuniti di Nottola, la Società della Salute della Valdichiana senese e l'Unione dei comuni della Valdichiana senese**

Nel 2010 ha firmato un **Accordo con UF Ser.D della Zona Valdichiana Senese**

Nel 2011 ha partecipato come collaboratore di un partner al Progetto Europeo **PACT "Promuovere la consapevolezza per la cooperazione e la formazione nell'ambito della Violenza Domestica"**

Il **20/05/2013** ha firmato il **Protocollo Anci toscana e Coordinamento nazionale centri antiviolenza DRe Donne in Rete contro la violenza**

Il **10/03/2015** ha firmato il **Protocollo Anci toscana e Coordinamento regionale centri antiviolenza Tosca**

E' stata iscritta, dal **19 febbraio 2004** decreto Prot. 31180, nel Registro Regionale delle ODV presso il Comune di Montepulciano, fino al **6 agosto 2019** quando è entrata a far parte delle **Associazioni di Promozione Sociale**, sempre presso lo stesso Comune, nel Registro regionale delle APS con l'**Atto Dirigenziale n° 1561 del 6 agosto 2019** in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico del Terzo Settore.

E' inserita nell'elenco dei soggetti accreditati ai sensi della L. 82/2009 come modificata dalla L.R. 21/2017 **dal 2010**.

E' inserita nel Registro Regionale dei Centri Antiviolenza della Regione Toscana dalla sua istituzione essendo in possesso dei requisiti previsti nell'Intesa Stato Regioni del 27 novembre 2014 da quando lo stesso è stato istituito.

E' iscritta all'elenco delle Associazioni cui dare il 5 % 1000 **dal 2013**.

Le è stato attribuito il numero di codice fiscale 90015690523 il **17/02/2003**

Le è stato attribuito il codice ATECO 88.99.00 *Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca*

E' inserita nella mappatura dei Servizi istituita da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le Pari Opportunità ed aderisce al numero di pubblica utilità antiviolenza donne del 1522.

Assicura la raccolta e l'analisi dei dati e delle informazioni sul fenomeno della violenza in linea con il piano d'azione straordinario con la violenza sessuale e di genere e secondo il sistema informativo regionale dell'Osservatorio sociale regionale e assicura un'attività di raccolta e analisi di dati attraverso la comunicazione dei dati di cui sopra al coordinamento regionale Tosca e nazionale Dire dei centri antiviolenza

Fa parte del coordinamento regionale dei centri antiviolenza non istituzionali TOSCA che comprende **13** Associazioni che gestiscono **14** centri antiviolenza e **14** case rifugio e **5** case di seconda accoglienza ed è presente in **9 province** su **10 dal 2009**.

Fa parte del coordinamento nazionale dei centri antiviolenza non istituzionali DRe Donne In Rete contro la violenza che comprende **80** Associazioni che gestiscono **109** centri antiviolenza **92** case rifugio e **5** ed è presente in **18 regioni** su **20 dal 2010**.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE ASSOCIATIVA prevede :

IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE o DIRETTIVO di cui fanno parte: UNA PRESIDENTE, UNA VICE PRESIDENTE, UNA SEGRETARIA E DUE CONSIGLIERE

Le socie promuovono

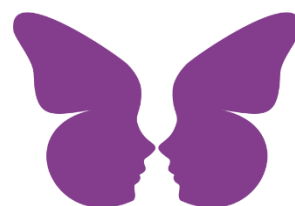
► azioni dirette a **progettazione di percorsi formativi, informativi e di sensibilizzazione nelle scuole** (lotta agli stereotipi, al bullismo a base sessista e all'educazione di genere) e **nelle aziende** (relazioni sessuate nei luoghi di lavoro) e **nei servizi** (sia interni alla rete antiviolenza che esterni ad essa) **al fine di contribuire all' emersione del fenomeno e sviluppare conoscenze e competenze in materia** costituendo di fatto un osservatorio permanente dei fabbisogni formativi che emergono nel contesto territoriale di riferimento

► azioni che favoriscano **l'assunzione sociale di responsabilità da parte delle istituzioni rispetto al fenomeno della violenza** al fine di porre in essere politiche che uniscano al contrasto della violenza maschilista anche il pieno riconoscimento e la tutela dei diritti delle donne che sopravvivono ad essa e della loro prole

► azioni tese allo **studio e a indagini o ricerche di carattere psico-sociale o economico-giuridico o storico-culturale**, al fine di provare a dare una

risposta, in un'ottica di genere e non solo, alle necessità esistenti sul territorio e ad agevolare i cambiamenti in atto a livello locale

E' stata istituita una **biblioteca tematica** cui è possibile l'accesso su appuntamento al numero **3293050686**



amicadonna

CENTRO ANTIVIOLENZA

PROCEDURE PER ACCEDERE

La **VISION** è legata al cambiamento dell'assetto sociale, culturale ed economico nel quale affonda le radici la violenza maschilista contro le donne L'uso di quest'ultima infatti ne assicura, in modo strumentale, l'esistenza.

La **MISSION** attiene al contrasto degli effetti della violenza agita e alla prevenzione di recidive o di femicidi secondo **la regola delle tre A:**

- **Ascolto**
 - **Accoglienza**
 - **Accompagnamento**
- **L'Ascolto telefonico** è svolto da operatrici, adeguatamente formate, che
- forniscono informazioni sull'attività del centro antiviolenza e su quella svolta dai soggetti della Rete territoriale

► fissano appuntamenti con le operatrici di accoglienza, tenendo conto dei bisogni della donna che chiama, attraverso una prima sommaria valutazione del rischio di recidiva e letalità.

► In seguito al primo colloquio, il supporto telefonico può costituire parte dell'azione di accoglienza e accompagnamento



3279999228 e 3293050686 e 3929504270

● L'**accoglienza** può essere:

► **diretta** quando la donna si presenta nei locali della **sede operativa** sita in via Giuseppe Sabatini, 49 53042 Chianciano Terme SI durante l'orario di apertura - lunedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00- o in quelli dello **sportello di ascolto** sito in piazza Giovanni Falcone, 7 53049 Torrita di Siena SI il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 o dalle ore 15.00 alle ore 18.00 in alternanza settimanale

► **su appuntamento** fissato chiamando 3279999228 e 3293050686 e 3929504270 o scrivendo un messaggio su Messenger collegato al profilo o inviando una email agli indirizzi di posta elettronica info@associazioneamicadonna.it e cavamicadonna@gmail.com o collegandosi alla chat attivata sul sito <http://www.associazioneamicadonna.it/>

La donna verrà accolta

● in locali che **rispettano l'anonimato e la privacy**, come previsto dall'Intesa Stato Regioni sui requisiti minimi strutturali e metodologici dei centri antiviolenza e case rifugio, e hanno **l'accesso facilitato** (presso lo sportello di ascolto)

● i colloqui, della durata di circa un'ora, avverranno alla presenza di **due operatrici**, adeguatamente formate, e sono strutturati in modo da consentire alla donna di elaborare un percorso di autonomia che le consenta di poter uscire dalla violenza

● le operatrici di accoglienza potranno essere affiancate da una mediatrice linguistica e culturale , adeguatamente formata, qualora ci fosse necessità

● l'associazione si avvale di operatrici esperte nell'uso del SARA-PLUS UNDERLYING RISK 2006/2016 Baldry, Cacace, Cinquegrana e Crapolicchio per la **rilevazione** dei fattori di pericolosità del maltrattante e dei fattori di vulnerabilità della donna e per la **valutazione del rischio di recidiva o letalità** per poi poter **gestire**, con la donna e i soggetti della rete antiviolenza territoriale, **un piano di protezione e di messa in sicurezza della stessa e della eventuale prole**

● La donna accolta può usufruire di **consulenze legali in ambito penale e civile** dirette a fornire orientamento e supporto legale e dando indicazioni per accedere al gratuito patrocinio ove previsto dalla legge e **consulenze psicologiche** di supporto personale e/o alla genitorialità (diade mamma/prole) che agevolino il percorso di autonomia delle donne intrapreso presso il centro antiviolenza **gratuite**. E' possibile inoltre, in presenza di autorizzazione di chi ha la responsabilità genitoriale o giudiziale, attivare un supporto per i figli o per le figlie minorenni. La consulente può,

su richiesta, svolgere anche attività di consulenza tecnica di parte nei procedimenti civili.

- E' prevista, a breve, l'attivazione di percorsi di autoaiuto e laboratori di empowerment.

- Sono attive collaborazioni non formalizzate con i servizi consultoriali e con il centro di salute mentale o psicoterapeuta libero professionista per affrontare efficacemente i vissuti traumatici.

- **L'Accompagnamento può essere diretto**

- ▶ **all'autonomia lavorativa attraverso**

- azioni di orientamento al lavoro

- informazioni su come contattare i centri per l'impiego affinché si individui un percorso di inclusione lavorativa

- colloqui di supporto alla donna, nel percorso lavorativo, sia dal punto di vista della sicurezza che delle difficoltà incontrate per i vissuti di violenza.

- ▶ **all'autonomia abitativa attraverso**

- azioni di orientamento alla ricerca di una soluzione abitativa che risponda ai bisogni e ai desideri della donna e del suo nucleo familiare con il coinvolgimento di tutti gli attori sociali, economici e istituzionali del territorio in cui operiamo non essendo ancora attive convenzioni e/o protocolli con enti locali e/o con agenzie di natura privata

INDICATORI di QUALITÀ e di SODDISFAZIONE

- ▶ è previsto l'**accesso facilitato** presso lo Sportello di Torrita di Siena

- ▶ è prevista la **presenza di una mediatrice linguistica e culturale**

- ▶ è prevista la **gratuità** di ogni servizio offerto per le donne che accedono al centro

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE OPERATIVA prevede
UN' EQUIPE di LAVORO

**OPERATRICI in AFFIANCAMENTO
OPERATRICI ASCOLTO
OPERATRICI ACCOGLIENZA e
ACCOMPAGNAMENTO
CONSULENTE legale, CONSULENTE psicologa e
MEDIATRICE linguistica e culturale se necessario
SUPERVISORA**

Il gruppo di lavoro fa periodicamente **INTERVISIONI e
SUPERVISIONI**

Ascolto: 2 operatrici e 2 consulenti (psicologa/psicoterapeuta e legale): ***in emergenza/urgenza*** dalle 8.00 alle 20.00 ***tutti i gg***; ***in emergenza*** dalle 8.00 alle 20.00 ***dal lunedì al venerdì esclusi i periodi di chiusura***

Accoglienza e accompagnamento: 2 operatrici in affiancamento dalle 9.00 alle 18.00 ***dal lunedì al venerdì esclusi i periodi di chiusura*** in front office e in back office

Turno: 8 operatrici con disponibilità di almeno 3 ore a settimana ***secondo orario di apertura***

- ▶ è previsto un **accesso diretto** almeno **5 gg a lla settimana** per almeno **15 h alla settimana** e un **accesso indiretto 24 h su 24** attraverso il collegamento al numero di utilità pubblica 1522 o il sistema di messaggistica WathsApp e Telegram e Messenger e email associative info@associazioneamicadonna.it e cavamicadonna@gmail.com e chat sul sito <http://www.associazioneamicadonna.it/>

- ▶ è prevista un'attesa massima di **24/48 h** in caso di emergenza/urgenza e di **10 gg** in caso emergenza



amicadonna
CENTRO ANTIVIOLENZA

► sono previste delle **flow chart** che oltre a processare l'attività privilegiano la **collegialità delle decisioni** e del **lavoro di equipe**

► è previsto inoltre un monitoraggio delle attività attraverso **intervisioni** e **supervisioni**

► è prevista inoltre **una scheda informativa sull'attività del centro** che impegna sia la donna accolta che le operatrici di accoglienza

► è prevista **apposita documentazione** dell'attività svolta

► sono previste e seguite **le procedure per la tutela della privacy**, secondo quanto previsto dal REG.UE/679/2016, ed è individuata **una responsabile privacy** nella persona della vice presidente Francesca Massi che ha il compito di verificarne il rispetto

► è prevista una scheda in cui le donne accolte possono esprimere in modo anonimo non solo il proprio **gradimento** ma anche gli eventuali **reclami**. La scheda è posta all'ingresso della sede e dello sportello d'ascolto e una volta compilata può essere consegnata direttamente alle operatrici o alla responsabile dell'Associazione Amica Donna APS Lucia Ferilli. In caso di reclamo questo verrà esaminato e verrà comunicata, **entro 30 gg**, alla persona che ha presentato reclamo la decisione del Consiglio Direttivo convocato, **entro 15 gg**, dalla ricezione dello stesso per prendere atto di quanto contestato e formulare quanto riterrà necessario per porre rimedio alla criticità riscontrata.

Punti d'ascolto in tutti i comuni dell'Unione dei Comuni della Valdichiana senese Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Pienza, San Casciano ai Bagni, Sarteano, Sinalunga, Torrita di Siena e Trequanda

Su appuntamento 3279999228 3293050686 392 9504270

ASSOCIAZIONE AMICA DONNA APS

Sede legale: Piazza Grande,7 53045

Montepulciano SI

Su appuntamento 3279999228 3293050686 392 9504270

Sede operativa: Via Giuseppe Sabatini, 49 53042 Chianciano Terme SI

Lunedì e Venerdì

15.00-18.00

Martedì e Giovedì

9.00- 12.00

Sportello d'ascolto: 53049 Torrita di Siena SI

Mercoledì

9.00 – 12.00 o 15.00 – 18.00 in modo alternato