



CITTA' DI CHIOGGIA

**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO ANTIVIOLENZA**

CIVICO DONNA

Sede del Centro c/o Distretto Socio Sanitario
Ulss 14 Via A. Vespucci – 30015 Chioggia (VE)

*Carta approvata con determinazione dirigenziale nr. 724 del 22/04/2016 e
aggiornata con determinazione dirigenziale nr. 2522 del 28/12/2016*

Settore Servizi alla Persona
Servizio Pari Opportunità

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e comunicazione a tutela degli utenti, che permette loro di conoscere le attività offerte dal Centro Antiviolenza, i principi che lo orientano e le modalità di funzionamento. In questo modo è fornita un'informazione chiara e trasparente, così da far conoscere le risorse e le opportunità che vengono messe a disposizione della comunità e del territorio di riferimento in cui è collocato il Centro.

La logica alla base degli interventi messi in atto mira alla prevenzione e all'attuazione di attività innovative e sperimentali, così da contrastare le cause alla base della violenza, nelle sue molteplici forme.

Il Servizio

Il Centro Antiviolenza, istituito con il contributo della Regione del Veneto (L. R.V. nr. 5 del 23 aprile 2013), costituisce riferimento per il territorio dei comuni di Chioggia, Cavarzere e Cona, dove Chioggia rappresenta, quale comune Capofila, l'Ente promotore, che si avvale della collaborazione del soggetto gestore nel rispetto dei parametri previsti dalla L.R.V. nr. 5 del 23 aprile 2013 “ Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne”.

Il Servizio offre supporto e sostegno alle donne e ai loro figli già vittime o a rischio di violenza fisica, sessuale, economica, psicologica, assistita, atteggiamenti persecutori, garantendo assistenza legale e psicoeducativa completamente gratuite.

Il Centro offre risposte individualizzate alle donne che vi accedono, per sottolineare l'individualità e riconoscere le diversità di ognuna.

Mission

Il Centro Antiviolenza “Civico Donna” di Chioggia nasce con l'intento di assicurare sostegno e tutela a tutte le donne vittime di violenza. L'impegno è volto anche ad un'opera di informazione e sensibilizzazione della comunità nei confronti di un problema che, minacciando la donna e i minori vittime di violenza assistita, mina l'integrità ed il valore della persona.

Attraverso il lavoro sinergico delle diverse professionalità che compongono l'équipe del Centro, vengono fornite consulenza ed assistenza alle donne che ritengono di averne bisogno e che vogliono intraprendere un percorso volto alla promozione dell'autonomia della donna e alla sua uscita dalla spirale della violenza.

I Comuni interessati e l'équipe del Centro lavorano in sinergia per attivare una rete di collaborazione tra istituzioni e servizi quali FFOO, Pronto Soccorso e ULSS 14, Medici di Medicina Generale e Istituzioni Scolastiche al fine di fornire un servizio integrato ed efficiente.

Principi fondamentali

Nello svolgimento della propri attività il Centro Antiviolenza si ispira a dei principi fondamentali:

□ Educazione

“Civico Donna” crede fortemente che la violenza contro le donne si combatte e si vince attraverso l'educazione alla parità di genere e all'affettività. Per questo motivo è attivo anche nella formazione attraverso le scuole del territorio del Centro.

□ Uguaglianza e imparzialità

Il Servizio si rivolge a tutte le donne e ai loro figli senza distinzione di nazionalità, religione, lingua, opinione politica e status sociale, garantendo un uguale trattamento senza discriminazione alcuna.

□ Riservatezza

Viene assicurato il trattamento dei dati personali conformemente al D, Lgl. 196/2003 da parte del personale del Centro Antiviolenza qualificato ad intrattenere i rapporti con l'utenza mediante una

metodologia di accoglienza basata sulle donne e per le finalità strettamente ed esclusivamente connesse alla tutela e al sostegno delle donne e dei minori eventualmente coinvolti. I dati sensibili sono trattati e protetti dalla segretezza e dall'anonimato a cui ogni operatrice del Centro è tenuta ad osservare, il riferimento alle presenti clausole di riservatezza costituisce parte integrante e sostanziale di ogni informativa illustrata alle utenti in sede di primo accesso.

La titolarità dei dati che non sono oggetto di segretezza e anonimato è del Comune di Chioggia – Settore Servizi alla Persona – Servizio Pari Opportunità.

□ Gratuità

Tutti i servizi erogati dal Centro Antiviolenza comprese le consulenze psicologiche e legali sono completamente gratuiti. Anche il numero da chiamare per emergenze e richiesta di informazioni non prevede alcun addebito per le chiamanti.

□ Accessibilità

L'accesso al Servizio avviene sia previo appuntamento telefonico sia ad accesso libero.

Le distinte fasce orarie ad accessibilità diretta sono state individuate per rispondere ad esigenze diversificate. L'accesso è consentito ad ogni donna che vive una situazione di maltrattamento e violenza, che, in ogni sua forma, rappresenta una violazione dei diritti umani fondamentali. E' altresì consentito l'accesso alle figlie e figli minori della donna vittima di violenza.

□ Efficienza ed efficacia

La Direzione del Servizio ed il personale del Centro Antiviolenza perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio, adottando le soluzioni gestionali, organizzative e tecniche coerentemente alla normativa specifica regionale (L.R.V. nr.5/2013) e agli obiettivi della Convenzione di Istanbul “ Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica” del 2011 ratificata dall'Italia con la L. 27 giugno 2013, n.77.

□ Partecipazione

Il Centro Antiviolenza nell'operare le scelte di organizzazione tiene conto di esigenze, suggerimenti e reclami rilevati dall'utenza in sede oppure inviando una mail all'indirizzo: pariopportunita@chioggia.org qualora si intenda rivolgersi direttamente all'Amministrazione comunale oppure all'indirizzo mail: centroantiviolenza.chioggia@gmail.com per fare presente quanto individuato alla coordinatrice del Centro.

Principali attività svolte

- ascolto telefonico, colloqui di sostegno psicologico e consulenza legale;
- orientamento e affiancamento a servizi pubblici o privati;
- formazione ed aggiornamento delle operatrici;
- percorsi nelle scuole di sensibilizzazione ed educazione alla relazione contro la violenza e la discriminazione delle donne;
- iniziative di prevenzione e sensibilizzazione;
- raccolta dati e materiali di documentazione sul fenomeno della violenza contro le donne;

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio avviene sia su programmazione, previo appuntamento telefonico con l'utente richiedente e/o con il servizio territoriale inviante, sia ad accesso libero qualora vi sia necessità e urgenza di una risposta d'aiuto immediato, con distribuzione per cinque giorni alla settimana.

Le distinte fasce orarie ad accessibilità diretta sono state individuate per rispondere ad esigenze diversificate. L'accesso è consentito ad ogni donna che vive una situazione di maltrattamento e violenza, che, in ogni sua forma, rappresenta una violazione dei diritti umani fondamentali. E' altresì consentito l'accesso alle figlie e figli minori della donna vittima di violenza.

Le attività sono svolte in locale protetto sito all'interno del Consultorio Familiare dell'ULSS 14 in viale Amerigo Vespucci a Sottomarina- 30015 Chioggia, sede del Distretto Socio Sanitario dell'ULSS 14.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Orario ad accesso libero	10.00-12.00	14.00-16.00			15.00-17.00
Orario ad accesso programmato	9.00-10.00 12.00-13.00 (su appuntamento)	16.00-19.00 (su appuntamento)	8.00-10.00 (su appuntamento)	8.00-10.00 (su appuntamento)	14.00-15.00 (su appuntamento)

Telefono: 3443912856

Numero senza addebito di chiamata: 800 195359

Mail: centroantiviolenza.chioggia@gmail.com

Per l'Amministrazione comunale :

Servizio Pari Opportunità del Comune di Chioggia

tel 0415534854 mail pariopportunita@chioggia.org

Professionalità

Le operatrici hanno sviluppato competenze professionali attraverso la formazione, la supervisione, la partecipazione a corsi e Convegni/Seminari e tramite l'esperienza diretta di ascolto, accoglienza e relazione con le donne incontrate nei servizi presenti nelle loro esperienze lavorative passate e presenti. Sono inoltre tenute a partecipare al lavoro di supervisione continuo.