

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO ANTIVIOLENZA AIUTODONNA



Il Centro Antiviolenza Aiutodonna, coordinato dal Comune di Pistoia, nasce con l'obiettivo di tutelare e sostenere le donne che hanno subito, o che subiscono, violenze psicologiche, fisiche, economiche, sessuali e stalking. Aiutodonna mira, inoltre, a sensibilizzare l'intera comunità su tale fenomeno che minaccia quotidianamente l'integrità e la salute delle donne e dei figli minorenni vittime di violenza diretta e/o assistita. Attua anche percorsi di prevenzione, ad esempio negli istituti scolastici cercando di incidere sul cambiamento culturale, delle nuove generazioni, contro la disparità e la discriminazione di genere.

Come nasce il Centro Antiviolenza, finalità e destinatari

I Servizi Sociali del Comune di Pistoia già dall'anno 2002 hanno iniziato a confrontarsi sul tema della violenza alle donne e sulla violenza intrafamiliare con altri Enti ed Istituzioni, con le Organizzazioni Sindacali e con le Organizzazioni del privato sociale. Da tali incontri, al fine di permettere una maggiore efficacia, sia in termini di prevenzione sia di protezione è emersa la necessità di individuare modalità operative condivise chiamate ad intervenire sul tema della violenza delle donne.

Il servizio Aiutodonna è stato istituito nel 2006 con Delibera di Giunta del Comune di Pistoia n.30. Quest'ultimo è stato un significativo traguardo del "Gruppo di Lavoro di contrasto alla violenza alle donne" che ha istituito un Centro ad alta specializzazione, in quanto si rivolge esclusivamente alle donne vittime di violenza e maltrattamento. Tale servizio offre un aiuto concreto ed uno spazio di ascolto volto a favorire la crescita e l'autonomia delle donne.

Non ha sostituito i punti di accoglienza della domanda già esistenti sul territorio, bensì ha utilizzato le risorse presenti continuando ad adoperarle con una metodologia di rete.

Aiutodonna è un Centro Antiviolenza che offre una serie di servizi gratuiti alla donna e ai figli minorenni è coordinato dal Comune di Pistoia, rivolto a donne residenti negli undici comuni dell'

Area Pistoiese (Serravalle P.se, Marliana, Sambuca P.se, Quarrata, Montale, Agliana, Abetone, Piteglio, San Marcello P.se, Cutigliano ed infine Pistoia) vittime di violenza o maltrattamenti. Il Centro Antiviolenza dalla sua istituzione è finanziato con fondi dei Comuni dell'Area Pistoiese. Il Centro Aiutodonna possiede i requisiti previsti dall'art. 3, comma 4, del D.P.C.M. del 24 luglio 2014 previsti dall'Intesa tra Governo, Regioni e le Autonomie locali relative ai requisiti minimi dei Centri Antiviolenza.

Servizi offerti

- *Ascolto Telefonico:*

L'accoglienza di tipo telefonico è gestita attraverso l'ausilio di volontarie, che operano alla presenza della coordinatrice (psicologa), che garantisce un adeguato sostegno alle medesime ed una qualità del servizio offerto alle donne.

Le volontarie e tutti i professionisti del Centro Antiviolenza sono donne e possiedono una formazione di base sul tema della violenza di genere e partecipano ad una formazione continua specifica.

Le volontarie che rispondono alle telefonate hanno il compito di: ascoltare attivamente le donne; effettuare un'iniziale rilevazione della gravità della situazione e dei livelli di rischio al fine di valutare se attivare un percorso di presa in carico urgente.

Per attivare un percorso di presa in carico deve essere la donna a rivolgersi al servizio anche se il servizio fornisce anche a terzi indicazioni su come sostenerla e motivarla alla richiesta di aiuto.

Il servizio di ascolto telefonico è attivo sul numero telefonico 0573/21175 nei giorni di:

- LUNEDI: dalle 9.00 alle 12.00
- MARTEDI: dalle 15.00 alle 17.30
- MERCOLEDI: dalle 9.00 alle 12.00
- GIOVEDI: dalle 9.00 alle 12.00 (a partire dal 1 luglio 2015)
- VENERDI: dalle 9.00 alle 12.00

ad eccezione dei giorni festivi; eventuali chiusure straordinarie saranno sempre comunicate nella segreteria telefonica che è attiva su tale utenza. Nella segreteria telefonica le donne potranno lasciare, in qualsiasi momento, un messaggio e verranno ricontattate nell'orario di apertura del centro.

Aiutodonna è, inoltre, collegato al numero verde nazionale 1522 contro la violenza alle donne attivo 24 su 24.

Il servizio garantisce la tutela della privacy, attuata secondo le modalità di legge e rispettando il segreto professionale da parte delle operatrici. È garantito l'anonimato ad eccezione dei casi in cui la legge prevede l'obbligo di segnalazione.

- *Colloqui di prima accoglienza:*

L'operatrice telefonica, oltre ai compiti sopra elencati, ha quello di fissare un primo colloquio di accoglienza. Il colloquio di ascolto (anch'esso gratuito) è svolto da psicologhe e psicoterapeute specializzate nel trattare il tema della violenza e del maltrattamento sulle donne appartenenti all'Associazione Synthesis di Pistoia. Tale associazione possiede l'accreditamento per svolgere tale servizio ai sensi della L.R. 82/2009.

I colloqui sono svolti in sedi idonee a garantire il rispetto della privacy e ove non è consentito l'accesso agli autori della violenza o maltrattamento.

Le psicologhe realizzano una valutazione approfondita della situazione e del rischio e progettano insieme alla donna un percorso di uscita dalla violenza a cui si potrà affiancare, a seconda della situazione, una consulenza sociale, legale e ginecologica od una messa in protezione.

- Assistenza Psicologica

Se la donna ne fa richiesta le viene garantito un supporto psicologico e un accompagnamento nel percorso di uscita dalle dinamiche di violenza e maltrattamenti subiti attraverso colloqui individuali e/o di gruppo. La psicologa psicoterapeuta sosterrà il percorso della donna, non solo nell'immediatezza della segnalazione, ma anche durante tutto il percorso dandole un supporto costante per permettere, inoltre, di monitorare la situazione a lungo termine.

Le operatrici, regolarmente iscritte ai rispettivi albi professionali, possiedono un'elevata professionalità maturata negli anni attraverso e supportata da specifici corsi di formazione e periodici corsi di aggiornamento.

È attivo da anni un gruppo di auto e mutuo aiuto guidato da due psicologhe e psicoterapeute.

Le psicologhe operano con una presa in carico multidisciplinare e secondo una metodologia di rete (tra i vari soggetti: Servizio Sociale territoriale, Forze dell'Ordine, Polizia Municipale, Azienda USL3- Pronto Soccorso, consultorio, servizi per tossicodipendenze..., Provincia di Pistoia, sportello donna Cgil, Organizzazioni sindacali Cisl, Uil e gli altri centri antiviolenza e case rifugio presenti in tutta Italia).

- Consulenza ed assistenza Legale

Il Centro Antiviolenza Aiutodonna, per quanto concerne le pratiche legali, collabora con lo sportello donna del sindacato Cgil. La prima consulenza è totalmente gratuita, se la donna intende procedere istaurando procedure legali, se ha i requisiti, può accedere al gratuito patrocinio. Le legali dello sportello sono, infatti, iscritte all'albo del gratuito patrocinio.

Il ruolo dell'avvocato consisterà nell'accompagnare la vittima in un percorso legale (in ambito penale e/o civile) fornendole tutte le informazioni e le conoscenze necessarie per intraprendere al meglio l'iter processuale.

Le avvocate dello sportello ricevono per la consulenza, senza appuntamento, presso la sede della Cgil è in Via Niccolò Puccini, 104, Pistoia telefono centralino è 0573 3781.

Consulenza e sostegno Sociale

Questa tipologia di consulenza richiama la figura professionale dell'assistente sociale ed è garantita dal servizio sociale territoriale di ogni Comune che afferisce al Centro Antiviolenza. Essendo il Centro antiviolenza coordinato dai Comuni il raccordo, quando necessario, è sempre garantito e lo è in tempi rapidi in casi di urgenza.

Il servizio sociale dopo un'attenta valutazione del rischio, attuata con i medesimi strumenti delle operatrici telefoniche e delle psicologhe, può attivare dei percorsi di *protezione per donna e per i figli minorenni*. A tal fine può richiedere, alle autorità giudiziarie preposte, l'allontanamento del maltrattante dall'abitazione della donna e dai luoghi da lei frequentanti oppure può collocarla sola o con figli in casa rifugio o in comunità educative madre/bambino a seconda del livello di rischio e della valutazione complessiva della situazione familiare.

Il servizio sociale può attivare anche forme di *sostegno economico e di sostegno all' autonomia abitativa* (nel rispetto dei regolamenti vigenti e compatibilmente alle risorse stanziare), *percorsi di orientamento e affiancamento a servizi pubblici o privati per la ricerca di lavoro e per l' indipendenza economica e abitativa, consulenza e orientamento all' uso delle risorse e all' accesso ai servizi e consulenza psico- sociale di sostegno alla genitorialità*.

Il servizio sociale è responsabile della tutela e del supporto dei minorenni vittime di violenza diretta e/o assistita, può quindi attivare percorsi di *protezione e forme di sostegno* quali educativa domiciliare, inserimento in centri socioeducativi, di socializzazione, doposcuola. Il sostegno psicologico ai minorenni, quando necessario, è svolto dall' UF SMIA dell' azienda USL n. 3.

Il servizio sociale è in rete con la vasta gamma di Servizi presenti sul territorio e opera secondo una metodica di rete. Le assistenti sociali hanno partecipato a corsi specifici sulla violenza domestica e di genere e su tali termini hanno aggiornamenti formativi continui.

Le persone già seguite dal Servizio sociale, ovvero coloro a cui è stato assegnato un Assistente sociale, sono ricevuti dall' Assistente sociale - presso il presidio sociosanitario di riferimento - *solo su appuntamento che può essere richiesto telefonicamente*. Chi non è stato seguito dal servizio sociale può rivolgersi al segretariato sociale senza appuntamento. Ogni Comune ha almeno un giorno ogni settimana di ricevimento ed è possibile conoscerlo telefonando al servizio sociale del Comune di residenza. Per il Comune di Pistoia anche il sito è costantemente aggiornato su orari e sedi di ricevimento (www.comune.pistoia.it nell' settore aree tematiche scegliere servizi sociali e poi servizio sociale territoriale).

- *Raccolta dati e analisi secondo il sistema informativo regionale*

Il Centro Antiviolenza ha aderito alla raccolta della Regione Toscana inerente i dati degli accessi e dei servizi erogati alle donne contribuendo così alla conoscenza del fenomeno e alla stesura dei rapporti regionali sul fenomeno.

- *Formazione e aggiornamento*

Gli operatori del Centro Antiviolenza svolgono percorsi di formazione per volontarie, assistenti sociale e altri soggetti della rete che ne fanno richiesta (ad. es Forze dell' Ordine, insegnanti, educatori dei Centri socio educativi..).

Gli stessi aderiscono a sostengono forme di aggiornamento continuo.

- *Interventi di prevenzione e di diffusione della cultura del rispetto e del contrasto alla violenza di genere.*

Gli operatori del Centro Antiviolenza dal 2006 hanno svolto serate e percorsi di formazione e informazione per modificare i presupposti culturali che sottostanno alla violenza di genere. Nel 2006 anche alla presenza di Micheal Kauffman, canadese fondatore della Campagna del *fiocco bianco*, che vede anche gli uomini protagonisti contro la violenza alle donne, si è dato avvio ad un lavoro nelle scuole che con continuità è proseguito negli anni. Anche grazie a fondi regionali (L.16/2009), alla Provincia e all' Associazione Adhara si è inciso sugli stereotipi di genere, si è lavorato sul rispetto dell' altro e quindi anche delle differenze di genere. Dai percorsi con gli studenti sono stati realizzati anche dei prodotti che comunicano anche alle nuove generazioni quali: una campagna informativa con penduli negli autobus, un video e una app per android *il bivi del rispetto*. Sono state svolte campagne e percorsi anche con le società sportive, sono state garantite presenze con punti informativi nei supermercati Coop e alle sagre paesane.