



Centro Antiviolenza Chiare Acque Salò

Carta dei servizi

2019

1 CARTA DEI SERVIZI

Questo documento, previsto dalla legge 328/00 a tutela degli utenti per garantire un'informazione trasparente, comprende la descrizione delle attività svolte dal Centro Antiviolenza "CHIARE ACQUE" di Salò: i principi fondatori, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso.

2 CENTRO ANTIVIOLENZA CHIARE ACQUE SALÒ

Il Centro Antiviolenza "Chiare Acque" di Salò è stato istituito dall'Associazione "Casa delle Donne CaD – Brescia onlus", nell'ambito del progetto di Rete "Tessere Legami" sottoscritto in data 06/03/2018 in attuazione del dgr 14/06/2017, n. 6712 di Regione Lombardia.

L'attività del Centro è svolta da operatrici di accoglienza adeguatamente formate secondo la metodologia prevista dalla Rete regionale dei Centri Antiviolenza e di Regione Lombardia (LR. 11/2012), che mettono a disposizione la loro esperienza e professionalità nel sostenere donne di ogni etnia, religione ed estrazione sociale che vivono situazioni di violenza di genere come indicato dalla Convenzione di Istanbul.

Le attività del Centro comprendono in primo luogo l'ascolto, l'accoglienza e l'assistenza psicologica e/o legale per quanto riguarda gli abusi sia in ambito familiare che extra-familiare. Sul piano culturale e della prevenzione, il Centro è impegnato a praticare e diffondere il rispetto delle diversità, promuove corsi di formazione e di aggiornamento, collabora con altri Enti presenti sul territorio, propone iniziative per valorizzare le potenzialità ed i talenti delle donne.

In quanto emanazione della Casa delle Donne CaD Brescia onlus il Centro Antiviolenza "Chiare Acque" aderisce alla Rete Regionale dei Centri Antiviolenza e delle Case delle Donne della Lombardia.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Eguaglianza

Sono garantiti parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione dei servizi a tutte le donne utenti e ai loro figli/e, a prescindere dalla loro nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica.

3.2 Gratuità

Tutti i servizi offerti dal Centro Antiviolenza Chiare Acque sono completamente gratuiti per le utenti.

3.3 Riservatezza

Le operatrici e le collaboratrici del Centro Antiviolenza operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto

previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. Nel corso del primo colloquio in sede viene fatto firmare alle utenti il consenso al trattamento dei dati personali.

3.4 Efficienza ed Efficacia

Il Centro Antiviolenza “Chiare Acque” assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri stabiliti a livello regionale e nazionale. Il lavoro del Centro è svolto con l’obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/e minori, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

3.5 Continuità e regolarità nell’erogazione del servizio

L’erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo i turni di cui al punto 4 e non prevede periodi prolungati di chiusura.

4 SEDE, CONTATTI ED AMBITI TERRITORIALI DI COMPETENZA

4.1 Sede, Contatti e Orari

Centro Antiviolenza Chiare Acque
Via Fantoni 86- Salò (BS)
tel: 3349713199 – 0365 870245
indirizzo e-mail:
chiareacque.cavsalo@gmail.com

Orari di apertura (e di attivazione del telefono):

Lunedì: 9.00-12.00;
Martedì: 14.30-17.30;
Mercoledì: 9.00-12.00;
Giovedì: 14.30-17.30;
Venerdì: 14.30-17.30

4.2 Ambiti

Rete Antiviolenza con Capofila Comune di Desenzano ambiti: 9,10,11,12

AMBITO 9 BASSA BRESCIANA CENTRALE

Ente titolare e/o Comune Capofila: Ghedi

ALFIANELLO – BAGNOLO MELLA – BASSANO BRESCIANO – CIGOLE – FIESSE – GAMBARA – GHEDI – GOTTOLENGO – ISORELLA – LENO – MANERBIO – MILZANO – OFFLAGA – PAVONE MELLA – PONTEVICO – PRALBOINO-SANGERVASIO – SENIGA – VEROLANUOVA VEROLAVECCHIA.

AMBITO 10 BASSA BRESCIANA ORIENTALE

Ente titolare e/o Comune Capofila: Montichiari

ACQUAFREDDA – CALCINATO – CALVISANO – CARPENEDOLO – MONTICHIARI – REMEDELLO – VISANO

AMBITO 11 GARDA

Ente titolare e/o Comune Capofila: Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano

BEDIZZOLE – CALVAGESE D/RIVIERA – DESENZANO D/G- GARDONE RIVIERA – GARGNANO – LIMONE S/G – LONATOD/G – MAGASA – MANERBA D/G – MONIGA D/G – PADENGHE S/G – POLPENAZZE D/G – POZZOLENGO – PUEGNAGO D/G – SALÒ – SAN FELICE D/BENACO – SIRMIONE – SOIANO D/LAGO – TIGNALE – TOSCOLANO MADERNO – TREMOSINE S/G – VALVESTINO.

AMBITO 12 VALLE SABBIA

Ente titolare e/o Comune Capofila: Comunità Montana Valle Sabbia

AGNOSINE – ANFO – BAGOLINO – BARGHE – BIONE – CAPOVALLE – CASTO – GAVARDO – IDRO – LAVENONE – MURA – MUSCOLINE – ODOLO – PAITONE – PERTICA ALTA – PERTICA BASSA – PRESEGLIE – PREVALLE – PROVAGLIO VAL SABBIA – ROE' VOLCIANO – SABBIO CHIESE – SERLE – TREVISO BRESCIANO – VALLIO TERME – VESTONE – VILLANUOVA SUL CLISI – VOBARNO.

5 LE RISORSE UMANE

L'attività del Centro Antiviolenza "Chiare Acque" si avvale della collaborazione di:

- operatrici di accoglienza
- assistente sociale
- operatrici in emergenza h. 24/7
- psicologhe
- counselor
- avvocate in ambito civile e penale

6 I SERVIZI

6.1 Ascolto telefonico

L'ascolto telefonico ha lo scopo di accogliere la richiesta della donna, fornire informazioni e fissare il colloquio di accoglienza presso la sede. Il servizio è svolto da operatrici con formazione specifica ed è attivo dal lunedì al venerdì negli orari di apertura del centro. E' sempre attiva la segreteria telefonica h.24.

Il colloquio in sede deve essere richiesto direttamente dalla donna interessata. A mero titolo informativo, il primo contatto può essere effettuato anche da parenti, conoscenti o dai servizi territoriali.

6.2 Colloquio di accoglienza

Durante il colloquio telefonico, alla donna viene proposto e fissato un colloquio di accoglienza in sede con due operatrici (conduttrice e osservatrice) a elevato livello di formazione specifica sui temi della violenza di genere. Sulla base delle sue esigenze e richieste, la donna – insieme alle operatrici di accoglienza – elaborerà nel corso di ulteriori colloqui un progetto individualizzato di fuoriuscita dalla violenza, comprensivo di sostegno psicologico, consulenza e assistenza legale ed eventualmente collaborazione con i servizi territoriali di riferimento. Per la rilevazione dei fattori di rischio, il Centro Chiare Acque si attiene alle indicazioni nazionali e regionali circa il modello sperimentale denominato S.A.R.A. Plus (Spousal Assault Risk Assessment Plury User).

6.3 Consulenza legale

Il Centro Chiare Acque si avvale della collaborazione di legali con formazione specifica sulla violenza di genere e assistita sia in ambito civile che penale, che hanno partecipato al Corso di formazione professionalizzante: "Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza" organizzato da Regione Lombardia. Tutte le avvocate sono iscritte all'Albo del patrocinio a spese dello Stato.

6.4 Sostegno psicologico

Per favorire nelle donne l'elaborazione dell'esperienza traumatica conseguente alla violenza subita, il centro Chiare Acque offre percorsi di sostegno psicologico condotti da psicologhe che collaborano con il Centro. Quando se ne ravvisi l'opportunità sarà possibile attivare percorsi di Counseling volti a favorire la valorizzazione delle risorse della donna e percorsi di sostegno a vittime di violenza assistita.

6.5 Orientamento per l'autonomia socio-lavorativa e abitativa

Il Centro Chiare Acque offre un servizio di orientamento al lavoro e per la ricerca di autonomia abitativa avvalendosi del Progetto "Ali Nuove".

6.6 Intervento H24

Nell'ambito della Rete Tessere Legami, il Centro offre un servizio di pronto intervento 24/7 per rispondere in modo immediato ai bisogni delle donne vittime di violenza in situazione di emergenza. L'intervento è attivo tutti i giorni tramite un numero telefonico dedicato, a disposizione del Centro Antiviolenza, delle Forze dell'Ordine, dei Comuni e del Pronto Soccorso delle strutture ospedaliere. Alla chiamata risponde una operatrice di emergenza specificatamente formata sulla valutazione del rischio tramite il metodo S.A.R.A. plus e aggiornata sulla disponibilità delle strutture di protezione del territorio per la messa in sicurezza della donna.

Il servizio è attivabile da parte delle donne:

- recandosi al Pronto Soccorso delle strutture ospedaliere di Desenzano, Gavardo, Manerbio, Montichiari
- in tutte le sedi delle Forze dell'Ordine
- chiamando il numero unico d'emergenza 112
- chiamando il Centro Chiare Acque nei giorni e orari di apertura.

7 ATTIVITA' E PROGETTI

7.1 Sensibilizzazione

Il Centro Chiare Acque si propone l'organizzazione e la promozione di attività rivolte a sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni circa tutte le manifestazioni di violenza contro le donne (la cosiddetta violenza di genere) e a promuovere una riflessione critica sulla relazione fra i generi.

7.2 Interventi nelle scuole

Il Centro Chiare Acque organizza, su richiesta delle scuole interessate, interventi d'informazione, sensibilizzazione e formazione rivolti a studenti e docenti.

7.1 Formazione

Il Centro Chiare Acque effettua percorsi formativi indirizzati a operatrici di accoglienza, figure professionali in ambito socio-sanitario e legale sul tema della violenza di genere, per l'accoglienza alle donne maltrattate e per la valutazione del rischio di escalation di violenza nelle relazioni intime (metodo S.A.R.A.).

7.2 Raccolta e diffusione dati statistici

Il Centro Chiare Acque fornisce dati all'Osservatorio Regionale Antiviolenza mediante l'apposita scheda informatizzata (scheda O.R.A.) per il monitoraggio del fenomeno e diffonde dati quantitativi e qualitativi anche attraverso pubblicazioni e interventi pubblici.