



# CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento: Ottobre 2023

## SOMMARIO

### **1 - CENTRO ANTIVIOLENZA “CHIARE ACQUE”**

- 1.1 Storia
- 1.2 Mission
- 1.3 Attività
- 1.4 Organi istituzionali

### **2 – PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 2.1 – Eguaglianza
- 2.2 Centralità delle donne
- 2.3 Gratuità
- 2.4 Riservatezza
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Integrazione
- 2.7 Continuità e regolarità

### **3 – I SOGGETTI A CUI SI RIVOLGE IL CENTRO**

### **4 – SEDI E CONTATTI**

### **5 – AMBITI TERRITORIALI**

### **6 – I SERVIZI**

- 6.1 Ascolto telefonico
- 6.2 Colloquio di accoglienza
- 6.3 Consulenza legale
- 6.4 Sostegno psicologico
- 6.5 Orientamento sociale
- 6.6 Intervento di emergenza h24
- 6.7 Flusso informativo

### **7 – RISORSE UMANE**

- 7.1 Modalità di accesso al ruolo di operatrice e formazione
- 7.2 Équipe
- 7.3 Collaboratrici
- 7.4 Supervisione

### **8 – ATTIVITA' E PROGETTI**

- 8.1 Sensibilizzazione
- 8.2 Interventi nelle scuole
- 8.3 Formazione esterna

Questo documento, previsto dalla legge 328/00 e dall'Intesa Stato Regioni del 14 settembre 2022, 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, requisiti e modalità di accesso.

## **1 CENTRO ANTIVIOLENZA "CHIARE ACQUE"**

### **1.1 STORIA**

Il Centro Antiviolenza "Chiare Acque" di Salò è stato aperto nel 2018 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.

Considerata la vastità della zona territoriale interessata dalla rete (76 comuni distribuiti su 4 ambiti della provincia) si è resa subito evidente la difficoltà, per le donne residenti nei comuni più distanti dalla sede di Salò, di poter accedere all'accoglienza e alla successiva eventuale presa in carico e quindi, nel 2021, sono stati aperti 3 sportelli presso i Comuni di Sabbio Chiese (ambito 12) – Ghedi (ambito 10) e Carpenedolo (ambito 9). In breve tempo questa scelta si è rivelata ottimale e dopo un primo periodo di intensa attività di diffusione dell'esistenza degli sportelli, i risultati non sono mancati in termini di accesso da parte delle donne residenti nei rispettivi ambiti. Nel 2021 e 2022, la sede operativa di Salò e i suoi sportelli decentrati hanno accolto una media di 143 donne all'anno e fornito assistenza in emergenza a una media di 52 donne ogni anno.

### **1.2 MISSION**

La missione del CAV Chiare Acque è quella di prevenire e contrastare la violenza di genere partendo dal presupposto che "ogni donna abbia in sé la forza e le risorse per uscire dalla violenza" e fondando il proprio approccio metodologico sulla "pratica di relazione tra donne".

### **1.3 ATTIVITA'**

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 OdV di Brescia, il Centro Antiviolenza "Chiare Acque" fa parte della Rete dei Centri che aderiscono alla Carta Nazionale dei Centri Antiviolenza e delle Case delle Donne (D./RE) ed è uno dei centri antiviolenza a cui fanno riferimento le operatrici del Numero Nazionale Antiviolenza e Stalking 1522 – promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità.

Il Centro opera in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della privacy della donna. I locali sono privi di barriere architettoniche.

Il Centro non effettua percorsi di mediazione familiare, come espressamente previsto dall'art.48 della Convenzione di Istanbul.

E' fatto espresso divieto ai maltrattanti di accedere ai locali del Centro e degli sportelli.

Le attività sono prevalentemente finanziate con fondi pubblici del Ministero per le Pari Opportunità, di Regione Lombardia e dei Comuni appartenenti alla rete interistituzionale di competenza. Il Centro riceve inoltre occasionali donazioni da parte di privati e tramite il 5 per mille. Tutte le informazioni vengono pubblicate sul sito internet del Centro, [www.centroantiviolenzachiareacque.it](http://www.centroantiviolenzachiareacque.it) ai sensi della L. 124/2017.

## **1.4 ORGANI ISTITUZIONALI**

Il Centro Chiare Acque fa riferimento agli Organi Istituzionali dell'Ente gestore Casa delle Donne OdV di Brescia:

- Assemblea delle socie
- Comitato ristretto
- Presidente
- Vice Presidente

## **2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza**

Il Centro Chiare Acque eroga servizi di prevenzione e accoglienza a tutte le donne vittime di violenza o che si trovino esposte a tale rischio, congiuntamente alle/i loro figlie/i minori, indipendentemente dal luogo di residenza, senza praticare discriminazioni di età, etnia, provenienza, cittadinanza, religione, classe sociale, livello di istruzione, livello di reddito, abilità, o altre discriminazioni.

### **2.2 Centralità della donna**

La metodologia di accoglienza si basa sulla relazione tra donne, non giudicante, che implica un rimando positivo del proprio sesso/genere. Tale relazione richiede riconoscimento di competenze, professionalità e valore femminile. Contiene l'opportunità per la donna accolta di fruire della forza del progetto politico, teorico e pratico, sul tema della violenza di genere.

### **2.3 Gratuità**

I servizi di prevenzione, ascolto e accoglienza sono offerti dal centro in forma completamente gratuita per l'utenza. In base alle disponibilità economiche, basate sui finanziamenti pubblici, vengono erogati gratuitamente anche altri servizi specialistici, meglio dettagliati nell'apposita sezione.

### **2.4 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 Regolamento UE 2016/679. Nel corso del primo colloquio in sede, viene richiesta alla donna la sottoscrizione del modulo di consenso al trattamento dei dati personali.

### **2.5 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.

## 2.6 Integrazione

Il Centro si impegna a raggiungere il più elevato grado di integrazione nell'erogazione dei servizi, operando in condivisione e coordinamento con tutti i soggetti Istituzionali e privati che a qualsiasi titolo interagiscono e possono contribuire al processo di fuoriuscita dalla violenza e di autodeterminazione della donna.

## 2.7 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio.

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo le modalità di cui al punto 4 e non prevede periodi di totale chiusura.

## 3. I SOGGETTI A CUI SI RIVOLGE IL CENTRO

Il Centro Chiare Acque si rivolge:

- alle donne maggiorenni che subiscono e/o hanno subito ogni tipo di violenza domestica, psicologica, stalking e/o abuso sessuale;
- a servizi e strutture istituzionali del territorio e al privato sociale;
- a quanti desiderano riflettere e confrontarsi per acquisire strumenti di educazione e prevenzione (dai soggetti della rete relazionale della donna, fino ad operatori, educatori, insegnanti).

## 4 SEDI E CONTATTI

### 4.1 SEDE DEL CENTRO ANTIVIOLENZA "CHIARE ACQUE" (aperto 5 giorni a settimana)

Via Fantoni 86- Salò (BS)

tel: 3349713199 (anche whatsapp) – 0365 870245

indirizzo e-mail: [info@centroantiviolenzachiareacque.it](mailto:info@centroantiviolenzachiareacque.it)

**Orari di apertura:** 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.

Negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica. La posta elettronica viene controllata quotidianamente e se necessario evasa in giornata nei confronti di eventuali richieste di riscontro da parte delle donne. E' inoltre disponibile un numero telefonico attivo 365 giorni l'anno al quale le donne possono rivolgersi per informazioni e ascolto telefonico, organizzato in collaborazione con le operatrici dei tre Centri Antiviolenza gestiti da Casa delle Donne.

Sito internet: [www.centroantiviolenzachiareacque.it](http://www.centroantiviolenzachiareacque.it)

Facebook : [chiareacque.centroantiviolenza](https://www.facebook.com/chiareacque.centroantiviolenza)

Instagram: [@centroantiviolenza\\_chiareacque](https://www.instagram.com/centroantiviolenza_chiareacque)

## 4.2 SPORTELLI

**GHEDI** (aperto 2 giorni a settimana) – Largo della Pace

Tel.339/2182840 (anche whatsapp)

Indirizzo e-mail: [sportelloghedi@centroantiviolenzachiareacque.it](mailto:sportelloghedi@centroantiviolenzachiareacque.it)

Orari di apertura: mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 17.00

**CARPENEDOLO** (aperto due giorni a settimana) – Piazza Matteotti 3

Tel.339/2182840 (anche whatsapp)

Orari di apertura: martedì dalle 14.00 alle 17.00 – venerdì dalle 09.00 alle 12.00

Indirizzo e-mail: [sportellocarpenedolo@centroantiviolenzachiareacque.it](mailto:sportellocarpenedolo@centroantiviolenzachiareacque.it)

**SABBIO CHIESE** – (aperto due giorni a settimana) - Via Caduti 1

Tel.331/1276461 (anche whatsapp)

Orari di apertura: lunedì dalle 14.30 alle 17.30 – mercoledì dalle 09.00 alle 12.00

Indirizzo e-mail: [sportellosabbiochiese@centroantiviolenzachiareacque.it](mailto:sportellosabbiochiese@centroantiviolenzachiareacque.it)

## 5. AMBITI TERRITORIALI DI COMPETENZA

**Rete Antiviolenza “TESSERE LEGAMI” con Capofila Comune di Desenzano : ambiti: 9,10,11,12**

AMBITO 9 BASSA BRESCIANA CENTRALE Ente titolare e/o Comune Capofila: Ghedi – comuni:

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

AMBITO 10 BASSA BRESCIANA ORIENTALE Ente titolare e/o Comune Capofila: Carpenedolo - comuni:

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

AMBITO 11 GARDA Ente titolare e/o Comune Capofila: Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano – comuni:

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 – comuni: 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.

## **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. Il primo contatto può essere effettuato anche da parenti, conoscenti o dai servizi territoriali, ma non può sostituire il contatto diretto da parte della donna.

### **6.2 Colloquio di accoglienza**

Durante il colloquio telefonico, alla donna viene proposto un colloquio di accoglienza in sede alla presenza due operatrici (conduttrice e osservatrice) a elevato livello di formazione specifica sui temi della violenza di genere. Se la donna accetta, il colloquio viene garantito entro un termine massimo di 5 giorni dal colloquio telefonico. Sulla base delle sue esigenze e richieste - insieme alle operatrici di accoglienza – verrà elaborato un progetto individualizzato di fuoriuscita dalla violenza, che prevederà ulteriori colloqui con le operatrici ed eventuali incontri di sostegno psicologico, consulenza e assistenza legale e, se ritenuto utile ai fini della realizzazione del progetto condiviso con la donna, il contatto e la 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 utilizzando il modello denominato S.A.R.A. (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, con formazione professionalizzante in materia di "Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza" organizzati da Regione Lombardia. La donna viene informata sui propri diritti e sugli strumenti giuridici atti a tutelare se stessa e gli eventuali figli minori, sull'accesso al patrocinio a spese dello Stato e accompagnata nella fruizione di questa opportunità. Tutte le avvocate del centro 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 incontri di sostegno psicologico condotti da psicologhe che collaborano con il Centro. Secondo le disponibilità economiche, è possibile garantire un numero minimo di 5 incontri gratuiti. 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 sociale**

Sia la figura dell'assistente sociale che le operatrici, forniscono alla donna i riferimenti ritenuti necessari e relativi ai servizi territoriali con i quali intrattengono un costante raccordo, al fine di accompagnarla nel percorso di allontanamento dal maltrattante e di autodeterminazione, nonché al fine di favorire la donna nel raggiungimento dell'autonomia socio-lavorativa e abitativa.

### **6.6 Intervento in emergenza 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 dei Pronto Soccorso. Alla chiamata risponde una operatrice di emergenza specificatamente formata sulla valutazione del rischio tramite il metodo S.A.R.A. e aggiornata sulla disponibilità delle strutture di protezione – case rifugio - 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
- rivolgendosi ai servizi sociali comunali della rete Tessere Legami
- chiamando il Centro Chiare Acque.

### **6.7 Flusso informativo**

Il CAV svolge attività di raccolta dati, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne, e partecipa all'attività di raccolta di informazioni, ricerca e analisi, su base territoriale per il tramite dell'Ente Capofila della Rete Tessere Legami e su base nazionale attraverso le rilevazioni proposte dal Dipartimento per le Pari Opportunità e dall'ISTAT, al fine di contribuire all'implementazione di un sistema di monitoraggio e osservazione sul fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme. Il Centro inoltre partecipa e contribuisce alla attività di raccolta, monitoraggio ed elaborazione dati a cura della Rete Nazionale D./RE.

## **7 - RISORSE UMANE E FORMAZIONE**

### **7.1 Modalità di accesso a ruolo di operatrice di accoglienza e formazione.**

Il Centro, sia autonomamente che in collaborazione con l'Associazione Casa delle Donne di Brescia, organizza periodicamente (cadenza minima annuale) corsi di formazione finalizzati al reclutamento di donne che a titolo di volontariato intendono intraprendere il percorso per diventare operatrici di accoglienza. La formazione consiste in un percorso teorico della durata variabile fra le 30 e le 35 ore, seguito da un percorso di tirocinio pratico in affiancamento alle operatrici esperte, della durata variabile fra le 85 e le 90 ore.

Le operatrici di accoglienza e le collaboratrici professioniste, frequentano annualmente un numero minimo di 16 ore di formazione di aggiornamento e approfondimento sulle tematiche oggetto della mission del Centro.

### **7.2 Équipe**

Il Centro Antiviolenza lavora mediante équipe multidisciplinari, formate esclusivamente da personale femminile, che realizzano interventi "individualizzati" e "integrati" basati sulle competenze delle diverse professionalità che le compongono. Ciascuna di esse, per la propria specifica competenza, concorre alla definizione del progetto individualizzato di uscita dalla violenza, condiviso con la donna. L'équipe può essere formata anche da personale femminile esterno al CAV (con particolare riferimento al personale delle Case Rifugio e dei servizi territoriali). L'équipe si riunisce periodicamente al fine di valutare l'andamento del progetto, monitorare e se necessario riformulare parti del progetto individualizzato al fine della migliore riuscita del percorso della donna. L'équipe è gestita dalla case manager; il ruolo può essere svolto sia da operatrici che da professioniste e viene individuato di volta in volta su ogni singolo caso che richieda la costituzione dell'équipe.



### **7.3 Il Centro Antiviolenza Chiare Acque si avvale della collaborazione di:**

- operatrici di accoglienza volontarie e retribuite (numero minimo complessivo presso la sede centrale: volontarie 15 – presso ogni sportello 4)
- assistente sociale iscritta all'albo professionale (1)
- psicologhe iscritte all'albo professionale (2)
- Legali in ambito sia civile che penale iscritte all'albo professionale (2)
- Operatrici di emergenza h24 (2)
- Counselor (1)
- Coordinatrice (1)
- Mediatrici culturali (tramite contratto con operatore esterno)

### **7.4 Supervisione**

Le operatrici e le collaboratrici fisse, partecipano mensilmente ad un incontro di supervisione della durata di due ore, tenuto da una collaboratrice psicoterapeuta esperta nella tematica della violenza di genere. Detta attività è finalizzata ad aiutare il gruppo nell'elaborazione delle dinamiche relazionali interne e a sostenere le operatrici del Centro nel difficile lavoro di accoglienza e presa in carico delle donne vittime di violenza.

## **8 ATTIVITA' E PROGETTI**

### **8.1 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 e a promuovere una riflessione critica sulla relazione fra i generi.

### **8.2 Interventi nelle scuole**

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

### **8.3 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.). Su richiesta, fornisce formazione presso aziende private.