



**CARTA DEI SERVIZI VOCE
DONNA ETS**

CHI SIAMO

L'Associazione Voce Donna ETS- Centro Antiviolenza opera dal 1997 a nel territorio Pordenonese con la finalità di sostenere le donne che subiscono violenza, attraverso progetti personalizzati fondati sull'autodeterminazione e sulla relazione tra donne, in modo da rimuovere ogni forma di violenza fisica, psicologica, sessuale, economica, dando visibilità alla loro forza. A questa attività si affianca l'impegno nella prevenzione e sensibilizzazione nei confronti del fenomeno della violenza di genere. L'Associazione Voce Donna ETS gestisce i Centri Antiviolenza di Pordenone e Tolmezzo e gli Sportelli di accoglienza territoriali ad essi collegati.

L'Associazione nel 2018 ha avviato un Centro Antiviolenza anche nel territorio di Tolmezzo, che dal 2023 fa parte della co- progettazione SUNRISE, progetto sperimentale per l'attuazione di una filiera di interventi e servizi di contrasto alla violenza di genere svolta dagli ambiti territoriali sociali della Carnia, del Natisone, Collinare, del Gemonese e del Canal del Ferro-Val Canale, del Torre, del Medio Friuli, della Riviera Bassa Friulana, dall'Associazione Voce Donna ETS, dall'Associazione SOS Rosa ODV, dall'Associazione L'Istrice APS, con capofila l'Azienda pubblica di servizi alla persona «Daniele Moro» – Ente gestore del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito territoriale del Medio Friuli.

I principi fondamentali cui si ispira Voce Donna sono:

- Uguaglianza e imparzialità nella relazione con le donne che si rivolgono all'Associazione prescindendo da etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, socio-economiche, orientamento sessuale,
- Riconoscimento dell'autodeterminazione della donna: rispetto della sua autonomia e della sua libertà di scelta in qualunque momento del percorso; rafforzamento della sua soggettività,
- Riservatezza, consistente nell'obbligo di tutelare la privacy, di garantire l'anonimato e di non rivelare notizie apprese, fermo restando che l'unico limite al principio della riservatezza è la richiesta dell'autorità giudiziaria nel corso delle indagini.

COME OPERIAMO

Nella pratica quotidiana l'Associazione si avvale delle competenze di operatrici dell'accoglienza, che hanno una formazione specifica sulla violenza di genere e numerose volontarie che contribuiscono ai progetti e ai percorsi delle donne accolte. Le figure professionali che possono operare all'interno del Centro sono psicologhe, educatrici, assistenti sociali, pedagogiste, avvocate civiliste e penaliste, mediatrici linguistico/culturali oltre al personale amministrativo.

Tutto il personale retribuito e volontario è composto da donne. È vietato l'accesso ai locali agli autori della violenza e dei maltrattamenti. Il Centro non utilizza nelle situazioni di violenza domestica lo strumento della mediazione familiare. Ciò viene esplicitato nei materiali informativi e nelle comunicazioni fornite alle donne che si rivolgono al Centro. L'Associazione può costituirsi parte civile nei processi penali a carico degli imputati di reati di violenza e maltrattamenti, su richiesta delle donne che hanno subito violenza.

DOVE SIAMO

L'Associazione ha la sua Sede legale in centro a Pordenone, in viale Dante, 19 int. 11, e risponde al numero telefonico 0434.21779. Il Centro è aperto il lunedì e giovedì con orario: 08.30-18.00 e martedì, mercoledì e venerdì con orario 08.30-15.00.

Per informazioni ed appuntamenti è possibile rivolgersi alla Segreteria, anche via mail all'indirizzo: vocedonnappn@gmail.com.

Il telefono d'ascolto è attivo 7 giorni su 7 al numero 334.3295364 dalle ore 8.00 alle ore 23.00.

Il Centro Antiviolenza di Tolmezzo si trova in Via Renato del Din 9/A ed è aperto il lunedì, mercoledì e venerdì con orario 09.00-12.00 e il martedì e giovedì con orario 15.00-18.00. risponde al numero 0433949021 ed è contattabile via mail all'indirizzo voicedonnafriuli@gmail.com.

Entrambi i Centri Antiviolenza hanno una segreteria telefonica attiva h24 tutti i giorni dell'anno compresi i festivi. Nel messaggio in segreteria vengono comunicati i numeri di emergenza 1522 (numero unico antiviolenza e stalking) e il numero unico 112.

Il Centro di Tolmezzo è inserito nella co-progettazione Sunrise dal 1.04.2023 che prevede l'attivazione dell'E.T.S. SOS ROSA per la gestione delle emergenze, contattabile anche negli orari e giornate di chiusura del Centro Antiviolenza di Tolmezzo.

GLI SPORTELLI DI ASCOLTO COLLEGATI AL CENTRO ANTIVIOLENZA DI PORDENONE SONO:

- SPILIMBERGO, Via Mazzini 17
(presso Villa Businello, piano terra)
Tel. 331.3953726
A venerdì alternati 9.00 – 12.00
- MANIAGO, Viale della Vittoria 11
Tel. 334.7152382
A venerdì alternati 9.00 – 12.00
- SACILE, Via Ettoreo 4 (La Casa del Volontariato)
Tel. 327.8879781
Giovedì 10.00 – 12.00

GLI SPORTELLI DI ASCOLTO COLLEGATI CON IL CENTRO ANTIVIOLENZA DI TOLMEZZO SONO

- CODROIPO, Piazza Dante (ex scuole elementari)
Tel. 329.9854867
Martedì 9.00 – 11.00
- GEMONA, Piazza del Municipio 1
A martedì alternati 10.00 – 12.00
Tel. 3491362784
- TARCENTO, Via Frangipane 3 (presso Villa Pontoni)
A martedì alternati 10.00 – 12.00
Tel. 3491362784
- SAN DANIELE, Via Mazzini 5
Giovedì 10.00 – 12.00
Tel. 3491362784

I SERVIZI MINIMI GARANTITI

Le destinatarie dell'attività del Centro sono donne, con o senza figli, che subiscono o hanno subito violenza e a cui viene offerto un sostegno per uscire dalla sofferenza, dalla paura, dalla solitudine, dando loro modo di recuperare consapevolezza, autonomia e stima di sé. L'Associazione offre gratuitamente ascolto, consulenza, accoglienza e ospitalità alle donne maltrattate, con garanzia di assoluta riservatezza e anonimato.

- Ascolto telefonico,
- Colloqui individuali,
- Consulenza legale,
- Sostegno psicologico personalizzato a medio e lungo periodo,
- Supporto ai minori vittime di ogni forma di violenza inclusa quella assistita, ai figli e figlie minori di donne accolte nelle strutture protette e in carico al centro anti violenza, in stretto raccordo con i Servizi Sociali dei comuni,
- Gruppo di Auto Mutuo Aiuto,
- Supporto all'alfabetizzazione per donne straniere,
- Accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative,
- Accompagnamento nel rapporto con i Servizi Sociali territoriali,
- Affiancamento nel rapporto con le Forze dell'Ordine, i Tribunali (denunce, querele, azioni giudiziarie) e altre Istituzioni,
- Ospitalità in case rifugio o case di semiautonomia,
- Ospitalità temporanea in strutture che garantiscano la protezione della donna e dei figli e figlie minori in situazioni di emergenza,
- Affiancamento della donna per individuare un percorso di orientamento al lavoro e inclusione lavorativa verso l'autonomia economica, nel rispetto dell'identità culturale e della libera scelta di ognuna,
- Valutazione del rischio di recidiva di violenza attraverso strumenti validati quali ad esempio il metodo SARA (SARA-S, SARAPLUS) stabilendo il grado di pericolosità ed elaborando un piano per la sicurezza.

SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO ANTIVIOLENZA:

ACCOGLIENZA

A chi è rivolto	A donne che subiscono violenza di qualsiasi tipo
Personale impiegato	Operatrici formate sulla violenza di genere
Accesso al servizio	<ol style="list-style-type: none">1. Telefonico La telefonata è spesso il servizio di primo contatto con le donne: negli orari di apertura del Centro risponde una operatrice, che ascolta le richieste ed eventualmente fissa un appuntamento per il colloquio; nelle altre ore rispondono le operatrici dei cellulari di ascolto, che fissano l'appuntamento per il colloquio e, nelle situazioni di urgenza, insieme con la donna prendono le decisioni più opportune.2. Diretto La donna può accedere direttamente al Centro, dove viene accolta da un'operatrice.3. Telefono d'ascolto Nelle ore di chiusura del Centro, dalle 8.00 alle 23.00 è attivo un cellulare di ascolto. Le operatrici ascoltano i bisogni espressi dalla donna e, nelle situazioni di emergenza, prendono insieme a lei le decisioni più opportune.4. Indiretto Le richieste di aiuto possono pervenire al Centro su segnalazione dei Servizi Sociali, Forze dell'Ordine, Aziende Sanitarie e altri soggetti, pubblici e privati.
Metodologia e obiettivi	Colloquio di accoglienza Avviene in una stanza riservata alla presenza in genere di due operatrici. Vengono garantiti ascolto empatico non giudicante, assoluta riservatezza, pieno spazio al racconto della donna e alla sua credibilità, senza atteggiamenti indagatori né interruzioni al fluire del suo discorso, per consentire l'instaurarsi di un rapporto di reciproca fiducia fondato sulla relazione tra donne e finalizzato alla costruzione di un percorso di empowerment. Partendo dall'analisi della situazione e dei bisogni della donna, l'obiettivo è l'elaborazione di un percorso personalizzato di protezione e sostegno nell'uscita dalla violenza, definito insieme con la donna, nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi. Nella progettazione del percorso possono essere coinvolti altri soggetti, pubblici e privati.
Strumenti di lavoro e modulistica	<ol style="list-style-type: none">1. Scheda rilevazione dati2. Scheda percorso personalizzato3. Scheda colloqui4. Regolamento Centro5. Modulo reclami
Standard di servizio	Attesa massima colloqui: 7 giorni. Numero medio colloqui per donna: 6 Durata colloquio: 1 ora Servizio gratuito Discussione dei casi in équipe e supervisione

Privacy e riservatezza	Garanzia della privacy, dell'anonimato e tutela della riservatezza
------------------------	--

OSPITALITA' IN CASA RIFUGIO

A chi è rivolto	A donne maggiorenni con o senza figli/figlie, italiane e straniere, che necessitano di allontanarsi dalla casa familiare
Personale impiegato	Operatrici formate sulla violenza di genere
Accesso al servizio	L'ingresso nelle case viene deciso dal Centro Antiviolenza, sulla base di una valutazione del rischio (SARA), ed è vincolato alla definizione di un progetto individualizzato, condiviso con la donna e il Centro
Metodologia e obiettivi	Il progetto personalizzato prevede: analisi dei bisogni; risorse; obiettivi da raggiungere; interventi da realizzare; monitoraggio della presa in carico; le collaborazioni e il collegamento con le istituzioni presenti sul territorio (come ad esempio servizi sociali e sociosanitari, tribunali, forze dell'ordine, centri per l'impiego, etc. e con la rete del Terzo Settore presente nelle diverse comunità). Nel caso di presenza di figli/e minori collocati in casa rifugio o di semiautonomia è definito un percorso personalizzato che tiene conto dei bisogni evolutivi e di crescita del minore stesso ed è correlato al progetto individuale personalizzato della madre.
Strumenti di lavoro e modulistica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modulo richiesta di ospitalità 2. Scheda progetto personalizzato donna 3. Scheda personale minori 4. Registro ospiti 5. Regolamento della casa sottoscritto dalla donna e dall'operatrice 6. Modulo reclami
Standard di Servizio	<p>Numero case : 5 Numero posti letto disponibili: 24 Durata massima di permanenza: 180 giorni.</p> <p>Le case sono a indirizzo segreto. Nelle case non possono essere accolte persone che, per particolari patologie, richiedono un'assistenza sanitaria specifica: tossicodipendenti, soggetti psichiatrici, alcolisti, etc...</p> <p>Nelle case possono essere ospitate, assieme alla donna, le figlie minorenni e i figli minorenni (questi ultimi fino al compimento del tredicesimo anno di età). Ad ogni gruppo familiare è assegnata una stanza, mentre gli spazi comuni sono condivisi. Le persone ospiti sono tenute al rispetto del Regolamento della Casa Rifugio, che stabilisce le norme di convivenza e le modalità di utilizzo della struttura. In caso contrario, è previsto l'allontanamento. Periodicamente i casi vengono discussi in équipe dalle operatrici.</p>
Privacy e riservatezza	Garanzia della privacy, dell'anonimato e tutela della riservatezza

OSPITALITÀ IN CASE DI SEMIAUTONOMIA

Personale impiegato	operatrici d'accoglienza formate in tema di violenza di genere
Metodologia	<ol style="list-style-type: none">1. Modulo richiesta di ospitalità2. Scheda progetto personalizzato3. Scheda personale minori4. Registro ospiti5. Regolamento della casa sottoscritto dalla donna e dall'operatrice6. Modulo reclami
Standard di servizio	<p>Numero case : 2 Numero posti letto disponibili: 9 Durata massima di permanenza: 180 giorni.</p> <p>La casa di secondo livello per donne vittime di violenza è una struttura di ospitalità temporanea per le donne vittime di violenza e loro figlie e figli minori, che non si trovino in situazione di pericolo immediato a causa della violenza e che necessitino di un periodo limitato di tempo per compiere il percorso di uscita dalla violenza e raggiungere l'autonomia.</p> <p>L'accesso alle case di secondo livello per donne vittime di violenza avviene per il tramite delle Case rifugio, in raccordo con la rete dei servizi sociali del territorio.</p>
Privacy e riservatezza	Garanzia della privacy, dell'anonimato e tutela della riservatezza

SUPPORTO AI MINORI VITITME DI VIOLENZA ASSSITITA

A chi è rivolto	A minori figli e figlie delle donne ospitate nelle case o seguite dal Centro
Personale impiegato	Educatrici E Psicoghe dell'infanzia
Medologia e Obiettivi	<p>Interventi psico-sociali e pedagogici Intrattenimento ludico – ricreativo, Laboratori teatrali ed espressivi, Sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici e collaborazione con le istituzioni scolastiche, Gruppi guidati per bambini/e vittime di violenza assistita, Lavoro in rete con i Servizi Sociali e le Istituzioni presenti sul territorio, Sostegno alla genitorialità.</p> <p>Gli obiettivi principali sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- per i minori, aiutarli ad esprimere i propri sentimenti ed emozioni e a rielaborare il vissuto di sofferenza,- per le madri, aiutarle a comprendere i bisogni dei propri figli e ad individuare gli interventi educativi più appropriati per rinforzare la relazione con i/le figli/figlie.
Strumenti di lavoro	Materiale didattico e ludico, Scheda progetto personalizzato minori.
Privacy e riservatezza	Garanzia della privacy, dell'anonimato e tutela della riservatezza.

LAVORO DI RETE

Il Centro Antiviolenza si avvale della collaborazione della rete dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio per favorire un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento della violenza subita nelle sue diverse dimensioni sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico. Al fine di garantire alle donne e ai loro figli protezione sociale, reinserimento e interventi sanitari, il Centro Antiviolenza partecipa alle reti territoriali interistituzionali. L'istituzione e il funzionamento della rete sono regolati da appositi protocolli o accordi con il coinvolgimento di tutti gli attori istituzionali e del Terzo Settore, sociali ed economici del territorio di riferimento coincidente con il territorio indicato nella pianificazione regionale.

Il Centro Antiviolenza in qualità di soggetto essenziale e prioritario per il funzionamento delle reti territoriali e interistituzionali antiviolenza si impegna a svolgere le seguenti attività:

- Raccolta e analisi dei dati sul fenomeno della violenza in forma anonimizzata a livello regionale (tre questionari(ISTAT, Centri Antiviolenza, strutture di accoglienza, donne seguite dal Centro), e Nazionale (questionario annuale rete D.I.Re),
- Supervisione dell' équipe e sui casi,
- Corsi di formazione continua a favore delle operatrici dell'Associazione,
- Organizzazione di Corsi di formazione erogati dal Centro per operatori e operatrici del settore socio-sanitario e delle Forze dell'Ordine e altre figure professionali del settore socio educativo,
- Attività di prevenzione e sensibilizzazione nelle scuole e interventi di educazione al rispetto dell'altro/altra,
- Organizzazione e partecipazione a convegni, conferenze e dibattiti sul tema della violenza di genere.

RETE NAZIONALE

L'Associazione Voce Donna è co-fondatrice, nel 2008, dell'Associazione di secondo livello D.i.Re (Donne in rete contro la violenza), che raccoglie in Italia, in un unico progetto, 87 Associazioni di donne che affrontano il tema della violenza maschile secondo l'ottica della differenza di genere e ne condividono finalità, valori, principi e metodologie.

RETE INTERNAZIONALE

L'Associazione Voce Donna partecipa a Wave (Women Against Violence Europe, Donne contro la violenza in Europa), Rete dei Centri Antiviolenza Europei, un network di organizzazioni non governative di donne europee, fondato nel 1994 e coordinato dall'AÖF (Austrian Women's Shelter Network - Rete austriaca delle case rifugio per donne), che lavora sia per prevenire e ridurre tutte le forme di violenza contro donne e minori, inclusi i crimini perpetrati in nome dell'onore, sia per proteggerli nelle situazioni a rischio.

SONO ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE:

- l'Assemblea delle Socie
- la Presidente
- la Vice-Presidente
- il Consiglio Direttivo
- la Segretaria
- l'Organo di Controllo
- L'Associazione è regolarmente iscritta al RUNTS, al n. 60826 in data 01/12/2022 ed è in possesso della Personalità Giuridica.