



REGIONE
LAZIO

CENTRO ANTIVIOLENZA

Federica Mangiapelo



CARTA DEI SERVIZI

ENTE FINANZIATORE BANDO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO:

REGIONE LAZIO-COMUNE DI ANGUILLARA SABAZIA

RESPONSABILE DEL CENTRO ANTIVIOLENZA FEDERICA MANGIAPELO PER LA COOPERATIVA IL FARO:

MANGHISI BARBARA

PARTE PRIMA

PREMESSA

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra Enti erogatori di servizi e utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise per una chiara visione dei propri diritti. Mossi dalla volontà di definire un rapporto trasparente con gli utenti, in funzione di una gestione sempre più efficace ed efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti in convenzione con gli Enti pubblici. È uno degli strumenti utilizzati al

fine di fornire ai cittadini/e un orientamento completo sulle attività, modalità di accesso, fruizione delle prestazioni erogate e standard di qualità.

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi Sociali è uno strumento introdotto dalla Legge 328/2000 il cui art.13 prevede:

- di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, adottando lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti;
- di definire i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurarne la tutela. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare eventuali ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

La mission

Il fenomeno della violenza di genere è tanto diffuso quanto tendenzialmente sottostimato. Esso si manifesta in diverse forme che vanno dalla violenza fisica a quella sessuale, da quella psicologica a quella economica, ma la forte valenza culturale e psicologico-sociale del fenomeno – che tende a non far riconoscere come violenza quella consumata all'interno delle mura domestiche – e l'enfasi posta – dai media sugli abusi sessuali compiuti in luoghi pubblici, che mostrano spesso come autori del reato uomini stranieri, mira a diffondere una percezione distorta del fenomeno, spesso non riconosciuta nella sua insidiosità e varietà di forme.

Il Centro Antiviolenza opera con azioni di contrasto alla violenza nei confronti delle donne e anche dei minori nei casi di violenza domestica assistita, nel rispetto dei diritti fondamentali di parità di trattamento, di condizioni, di fruizione del servizio. I servizi sono realizzati nel rispetto dei principi di: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione

delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico- fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.

La mission del Centro Antiviolenza è:

- prevenire i rischi di emarginazione sociale dando maggior garanzia di accesso ai servizi per le categorie sociali più a rischio di esclusione, delegando a figure competenti e specializzate gli interventi da effettuare;
- avviare iniziative informative e formative rivolte alle donne per favorire il loro aggregarsi in gruppi stabili, attivando, così, una rete di azioni integrate;
- offrire una consulenza qualificata attraverso la presa in carico delle donne che si rivolgono al Centro con un accompagnamento personalizzato, allo scopo di sostenerle nel percorso di fuoriuscita dalla violenza per mezzo dell'attivazione delle proprie risorse per una piena autonomia sociale ed economica;
- svolgere attività di sensibilizzazione verso le Istituzioni, le Scuole, l'Associazionismo, le realtà territoriali produttive, la cittadinanza, riguardo al tema della violenza contro le donne, minori, soggetti a rischio di emarginazione sociale e vittime di azioni persecutorie.

Riservatezza e informazione

Le diverse figure professionali operanti all'interno del servizio sono professioniste adeguatamente formate, che agiscono nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, in base a quanto previsto dal D.L.196/03. Al primo accesso viene fatta sottoscrivere una scheda per il consenso al trattamento dei dati personali, come dettato dalla vigente normativa sulla privacy, ad uso interno del Centro. Nessuna decisione viene presa senza il consenso dell'utente a cui si garantisce l'anonimato ed il diritto alla riservatezza. Il centro antiviolenza Federica Mangiapelo, in rete con le diverse realtà interistituzionali territoriali, è impegnata alla sottoscrizione di protocolli e accordi con il coinvolgimento di tutti gli attori sociali, economici e istituzionali. Si sono predisposti contatti con altri Centri Antiviolenza presenti in ambito Provinciale, Regionale e Nazionale, ivi comprese Case Rifugio per il trasferimento fuori territorio dei casi di maggiore pericolo per donne e minori.

La storia dei centri Antiviolenza

I Centri Antiviolenza sono luoghi di donne che accolgono donne che subiscono violenza da parte degli uomini. I Centri lavorano in rete con i servizi territoriali non sostituendosi e non sovrapponendosi ad essi. La loro unicità sta nell'essere luoghi di

un quotidiano muoversi tra privato e pubblico, tra l'urgenza dell'ascolto e dell'aiuto individuali e la costruzione di progetti di libertà delle donne, incompatibili con ogni forma di violenza. I Centri Antiviolenza cominciano ad organizzarsi a partire dagli anni 60-70 traendo origine dai movimenti delle donne, dall'esperienza del femminismo. Dai luoghi del femminismo, dai collettivi, dall'UDI, da associazioni che avevano animato l'esperienza politica di quegli anni sono nati i primi spazi di ricerca di libertà, di autonomia e di espressione, a partire dal desiderio di uscire dai condizionamenti e dalle prescrizioni, dalle oppressioni che nel tempo si sono sedimentati nelle relazioni fra uomini e donne. La riflessione tra donne, a partire dalle proprie vite, le esperienze vissute, il partire da sé, mettendo in discussione ruoli tradizionali e aspettative ancorate alle differenze di genere, ha rappresentato la base per la nascita e la costruzione di nuovi spazi di relazione tra donne. I Centri Antiviolenza avviano un percorso sulla storia personale e sulla consapevolezza della natura strutturale della violenza alle donne. Riconoscendo la natura strutturale della violenza contro le donne, in quanto basata sul genere, si riconosce, altresì, che la violenza contro le donne è uno dei meccanismi sociali cruciali per mezzo dei quali le donne sono costrette in una posizione subordinata rispetto agli uomini. Proprio l'esperienza del movimento delle donne, i gruppi di autocoscienza, il femminismo e le sue articolate riflessioni teoriche hanno contribuito all'affermazione che la storia di ciascuna donna, della singola esperienza, riguarda tutte e tutti, e che il cambiamento delle condizioni delle donne nella società produce cambiamenti che riguardano tutte e tutti. Nascono così le prime case rifugio, perché nei gruppi di autocoscienza femminista il fenomeno della violenza in famiglia, da parte dei partner, risultava il dato comune e dominante. Diventava un bisogno e un desiderio quello di rifugiarsi in luoghi protetti, al riparo dalla violenza per ricominciare a ricostruire la propria vita libera dalla violenza. Una vera e propria sfida al potere assoluto, secolare e immutabile degli uomini e del loro dominio esercitato in famiglia, ritenuta pilastro e nucleo della società. Queste prime esperienze – mogli, compagne, si allontanano da casa per fuggire dalla violenza scegliendo di vivere con altre donne - hanno rappresentato la possibilità di sovvertire l'ordine preesistente, dato per scontato e assodato, immutabile: la natura patriarcale della struttura economica culturale e sociale. Il termine femminicidio o femminicidio è un neologismo che identifica i casi

di omicidio doloso o preterintenzionale in cui una donna viene uccisa per motivi basati sul genere. Esso costituisce dunque un sottoinsieme della totalità dei casi di omicidio aventi un individuo di sesso femminile come vittima. Il significato di tale neologismo è per estensione definito come: "Qualsiasi forma di violenza esercitata sistematicamente sulle donne in nome di una sovrastruttura ideologica di matrice

patriarcale, allo scopo di perpetuare la subordinazione e di annientare l'identità attraverso l'assoggettamento fisico o psicologico, fino alla schiavitù o alla morte in accordo quindi con la definizione di violenza di genere. In questi termini è oggetto dell'attenzione mediatica e di interventi istituzionali”.

I servizi di contrasto alla violenza

I Centri Antiviolenza sono luoghi dell'accoglienza in cui la relazione tra donne nutre la metodologia utilizzata per fare emergere e riconoscere la dimensione della violenza. Sarebbe, però, riduttivo e ingiusto fermarsi a riconoscere i Centri come luoghi solo dell'accoglienza. Sono luoghi in cui si costruiscono saperi, progettualità, speranze e competenze. Sono “laboratori sociali” in cui si sperimentano relazioni virtuose e azioni di prevenzione e formazione attraverso interventi locali e territoriali mirati. Il servizio dell'accoglienza, non tanto semplicistico peraltro, diventa “politica dell'accoglienza” attraverso la costruzione di un patto con la donna accolta e con tutti i soggetti coinvolti nella rete territoriale, messa in movimento dal Centro per rispondere ai bisogni della donna.

Unici depositari di saperi ed esperienze, nel corso delle attività messe in campo, hanno creato relazioni utili con le Istituzioni locali, Scuole, Forze dell'Ordine, Unità Socio-sanitarie, Associazioni e con tutti gli altri soggetti che a vario titolo sono coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza alle donne. È così che la sinergia e la collaborazione può creare valore aggiunto tra pubblico e privato sociale anche in un'ottica di cambiamento della lettura del fenomeno della violenza alle donne. Non come emergenza sociale da contrastare attraverso misure di sicurezza. La violenza maschile alle donne è fenomeno antico, tanto quanto la storia di un'umanità, che ha centrato la propria base sull'affermazione di un unico genere, considerato fintamente neutro. Oggi la visibilità del fenomeno è strettamente legata all'aumentata e consapevole libertà delle donne e alla presenza dei Centri che lo rendono riconoscibile.

I servizi di contrasto alla violenza

I Centri Antiviolenza e il Centro antiviolenza Federica Mangiapelo sono luoghi dell'accoglienza in cui la relazione tra donne nutre la metodologia utilizzata per fare emergere e riconoscere la dimensione della violenza. Sarebbe, però, riduttivo e ingiusto fermarsi a riconoscere i Centri come luoghi solo dell'accoglienza. Sono luoghi in cui si costruiscono saperi, progettualità, speranze e competenze. Sono “laboratori sociali” in cui si sperimentano relazioni virtuose e azioni di prevenzione e formazione attraverso interventi locali e territoriali mirati. Il servizio dell'accoglienza, non tanto semplicistico peraltro, diventa “politica dell'accoglienza” attraverso la

costruzione di un patto con la donna accolta e con tutti i soggetti coinvolti nella rete territoriale, messa in movimento dal Centro per rispondere ai bisogni della donna. Unici depositari di saperi ed esperienze, nel corso delle attività messe in campo, hanno creato relazioni utili con le Istituzioni locali, Scuole, Forze dell'Ordine, Unità Socio-sanitarie, Associazioni e con tutti gli altri soggetti che a vario titolo sono coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza alle donne. È così che la sinergia e la collaborazione può creare valore aggiunto tra pubblico e privato sociale anche in un'ottica di cambiamento della lettura del fenomeno della violenza alle donne. Non come emergenza sociale da contrastare attraverso misure di sicurezza. La violenza maschile alle donne è fenomeno antico, tanto quanto la storia di un'umanità, che ha centrato la propria base sull'affermazione di un unico genere, considerato fintamente neutro.

Oggi la visibilità del fenomeno è strettamente legata all'aumentata e consapevole libertà delle donne e alla presenza dei Centri che lo rendono riconoscibile.

La finestra teorica: la violenza alle donne nella metodologia dei Centri Antiviolenza

Il concetto di violenza contro le donne è strettamente legato alle relazioni di coppia, alle rappresentazioni sociali dei rapporti di genere, ai codici simbolici di lettura dei gesti e degli atteggiamenti comunemente appresi, all'identità di genere femminile e maschile, al potere. A partire da queste riflessioni le donne dei centri si sono interrogate sul significato dell'appartenenza di genere in ogni ambito, a partire da quello lavorativo. La supposta e fuorviante presunta neutralità del ruolo ricoperto a livello lavorativo, ad esempio assistente sociale, avvocat/o, psicolog/a, poliziot/a, continua a rappresentare un ulteriore impedimento al tentativo di leggere con occhi sessuati e di parte la realtà. Il lavoro con le donne che subiscono violenza comporta un focus necessario sull'argomento, poiché le donne vittime interpellano direttamente la rappresentazione di sé sessuandola, sia nel caso in cui per loro è indifferente, sia nel caso in cui chiedano espressamente di rapportarsi ad una donna.

La metodologia di lavoro adottata nel corso di questi anni dall'equipe del centro implica il superamento di approcci tecnici standardizzati e aprioristici, a favore di un metodo che parte dal dare credito al racconto della donna e dalla fiducia costruita nella relazione. La metodologia dell'accoglienza, sviluppata nel corso degli anni e validata da tutte le principali organizzazioni internazionali che si sono occupate d'intervento e di standard di qualità nell'aiuto offerto alle donne che subiscono violenza, si basa sul rafforzamento (empowerment) dell'identità della donna e sulla relazione tra donne. Le donne che subiscono violenza, la violenza stessa, le sue conseguenze, non vanno considerati come dati obiettivi e fenomeni omogenei, così

come i sintomi presentati non possono essere considerati un oggetto a cui sovrapporre le professionalità della cura. Il lavoro di rete sulle singole donne viene svolto in accordo con la donna, e non deve prevedere un ruolo cardine per le forze dell'ordine, se non nel momento della protezione e della tutela; il modello di rete da adottare deve essere "aperto" per attivare, anche in progress, l'inserimento di "nodi di servizio" ulteriori rispetto a quelli già individuati e assicurare una presa in carico integrata che coinvolga e sfrutti tutte le opportunità che la rete locale può avere a disposizione. Ciò permette di dare una risposta, in modo globale, alla situazione multiproblematica che la donna solitamente presenta. La rete deve essere antiburocratica, flessibile, centrata sulle esigenze della donna e dei/delle suoi/sue figli/figlie.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE DEL CENTRO ANTIVIOLENZA FEDERICA MANGIAPELO

E GRUPPO DI LAVORO EMILY-D DONNE PER LE DONNE - COOPERATIVA SOCIALE

INTEGRATA IL FARO

La Cooperativa Sociale Integrata Il Faro è una Cooperativa con 25 anni di attività nel campo dei servizi sociali. Si costituisce il 21 maggio 1996 e, negli anni successivi alla sua costituzione, le viene affidata la gestione di servizi sanitari, socioassistenziali ed educativi per anziani, diversamente abili, donne, minori e soggetti con fragilità sociale; le attività vengono svolte sia a domicilio sia presso strutture semiresidenziali e/o istituti scolastici.

La migliore risposta ai bisogni delle persone che fruiscono dei nostri servizi viene perseguita attraverso un approccio metodologico di lavoro che tende costantemente a favorire l'autonomia della persona.

Il nostro Ente persegue l'affermazione di un principio che attraversa ogni iniziativa: l'impegno alla cooperazione a tutti i livelli: interpersonale e intra-istituzionale. Ciò significa collaborare e condividere; partecipare attivamente per la riuscita del lavoro di rete; approccio in linea con le normative che prevedono un sistema integrato dei servizi sociali, educativi, sociosanitari pubblici e privati.

Il valore che sottende le azioni intraprese dalla Cooperativa Il Faro è rappresentato da una cultura del rispetto dei diritti; in particolare del diritto alla differenza e dei diritti umani e civili. Per ottenere un risultato autentico nel campo socioeducativo e sociosanitario non ci si può permettere di cedere alla tentazione di applicare un metodo assistenzialistico; la risposta che un nostro servizio eroga, non solo intende

fornire una soluzione immediata al bisogno emergente, ma è tesa a creare le condizioni affinché la persona stessa maturi gli strumenti e la capacità di autodeterminare i propri obiettivi e, in generale, la propria vita.

La Cooperativa ha dimostrato l'accurata gestione di ogni singola commessa. Opera attuando con costante impegno le procedure relative al controllo della qualità dei servizi erogati, alla ricerca e alla selezione delle risorse umane. Il nostro Ente ha tessuto nel tempo una rete di professionisti d'eccellenza; conta, infatti, su consolidati rapporti di consulenza specializzata con professionisti esperti e con studi esterni di alto livello specialistico, afferenti al campo sanitario, legale, economico, amministrativo, di promozione attiva delle politiche sociali, dei diritti della persona, della ricerca applicata al tema sociale ed educativo. Il nostro statuto presenta l'ossatura di un Ente che, negli anni, ha dimostrato sul campo alla cittadinanza tutta, serietà, onestà e una giusta dose di coraggio per poter gestire, coordinare, investire e collaborare al fine di dare risposte per contribuire fattivamente a ridurre ogni forma di abuso e a rimuovere ogni ostacolo alla realizzazione di una condizione più ampia possibile di libertà esistenziale e di partecipazione alla vita collettiva; tutto ciò attraverso percorsi di accompagnamento, orientamento, inserimento lavorativo e sociale, promozione e riconoscimento delle potenzialità di ciascun individuo.

La Cooperativa Il Faro, non da oggi, si batte concretamente contro condizioni di assoggettamento ed emarginazione che generino paura, isolamento, disabilità psichiche e fisiche. Desidera fortemente, quindi, supportare gli enti locali, regionali e nazionali nelle azioni che contrastino la violenza sulle donne e ne favoriscano l'uscita.

L'attività cerniera tra servizi e i nuclei tematici di lavoro interni alla cooperativa è l'Ufficio Progettazione, Formazione e Sviluppo.

Il gruppo interno di lavoro Emily-D Donne per le Donne si forma nel 2020 e nasce con la volontà di promuovere azioni progettuali di contrasto alla violenza di genere. In linea con tale

scopo intensifica il confronto con la finalità di rispondere alla manifestazione d'interesse, resa nota dal Comune di Fiumicino, finalizzata alla partecipazione per l'istituzione e la gestione di un servizio di casa rifugio ad indirizzo segreto per donne e minori vittime di violenza nel territorio del Comune di Fiumicino. Inizia, così, una collaborazione serrata e appassionata nel confrontarsi. Il 30 giugno 2021 viene inaugurato e aperto il servizio di Casa Rifugio e nel novembre del 2025 risponde alla manifestazione di interesse del centro antiviolenza Federica Mangiapelo.

Nel gruppo confluiscono le esperienze e le competenze formativo-professionali maturate nell'attivismo della cooperazione sociale, nella formazione culturale assorbita negli ambienti femministi e, non da ultimo, nelle agenzie formative istituzionali per gli studi in psicologia, pedagogia e gestione/progettazione servizio sociale. Costante e proficuo è il confronto sul fenomeno della violenza di genere e sulle cause che originano il contesto violento. Nella fase di studio e confronto si sono approfondite le normative di riferimento sulle azioni di prevenzione e lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, a partire dalla Convenzione di Istanbul. Sono state analizzate le prospettive e gli approcci più adeguati a leggere il fenomeno, nonché i criteri di adeguatezza circa i modelli di intervento nei servizi dedicati alle donne e ai minori.

Si è dato ampio spazio all'approfondimento della dinamica della relazione violenta, dei bisogni delle donne vittime della violenza maschile. Si sono condivisi i principi ispiratori dei servizi rivolti alle donne, le prassi già attuate dagli enti impegnati ad affrontare e a gestire interventi di supporto e sostegno alle donne, nonché i percorsi di uscita di quest'ultime dal contesto violento.

In coerenza con le esperienze esistenti e con la normativa sociale di riferimento si è assunta un'ottica di rete e d'integrazione del servizio. Si sono inseriti nella programmazione dei servizi antiviolenza rivolti alle donne alcuni interventi migliorativi a titolo gratuito: - attivazione di un tavolo di lavoro tematico interistituzionale finalizzato a redigere un protocollo d'intesa relativo al sistema integrato degli interventi per contrastare la violenza e promuovere il diritto alle differenze di genere e alle Pari Opportunità; - Servizio Ponte per donne e minori vittime di violenza integrato al Pronto Intervento Sociale; - percorsi di consulenza ostetrica e psicopedagogica rivolti a donne con figli minori.

Perchè Emily-D?

Si è scelta Emily Wilding Davison, quale simbolo di lotta dei diritti delle donne.

Emily-D tesse il filo che ci lega, l'impegno politico per il diritto delle donne alla partecipazione

attiva. Abbiamo, dunque, voluto onorare chi ha dato la vita per l'emancipazione delle donne. Una donna che ha rivendicato per le donne il diritto di voto nella società inglese del 900. Di fronte alla società impari, Emily è stata sorprendente, coraggiosa, irriverente, trasgressiva, audace. Il Servizio sarà orientato a fornire a ciascuna donna un piano individualizzato finalizzato alla liberazione della donna stessa dal contesto violento e alla realizzazione di un percorso di vita autonomo: accoglienza, supporto, sostegno, tutela e orientamento, nel rispetto della segretezza dei dati personali, in

un clima privo di giudizio sono in estrema sintesi gli interventi erogati. Il lavoro sarà orientato a fornire opportunità, che saranno le donne a scegliere in base alla loro soggettività e secondo il principio dell'autodeterminazione, e occasioni per intraprendere percorsi di liberazione dagli abusi. Prioritariamente sarà, quindi, necessario prendere coscienza di sé e dei paradigmi maschilisti che condizionano la vita di tutte e tutti. Si prevede la realizzazione di iniziative rivolte alla cittadinanza e, in particolare, alle giovani generazioni, finalizzate a promuovere il superamento della discriminazione di genere. E' per tale ragione che la progettazione del servizio comprende azioni di prevenzione attraverso la pianificazione di percorsi di formazione, l'organizzazione di campagne di informazione e la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione.

Risorse professionali impegnate Per il funzionamento e lo svolgimento delle attività del Centro Antiviolenza Federica Mangiapelo

OPERATRICE ANTIVIOLENZA

PSICOLOGA

ASSISTENTE SOCIALE

AVVOCATA

ASSISTENTE DOMICILIARE AI SERVIZI TUTELARI

VOLONTARIE

IL GRUPPO DI LAVORO è COMPOSTO DALLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI:

Barbara Manghisi : responsabile e coordinatrice del gruppo di lavoro

Eleonora Bove: Ass. Sociale /operatrice specializzata servizi antiviolenza

Giorgia Cuffaro: operatrice specializzata servizi antiviolenza

Pamela Romeo: Psicoterapeuta esperta nei servizi di Psicologia Giuridica

Annamaria Anselmi: Avvocata e Criminologa

Il Gruppo di lavoro è integrato dalle seguenti figure professionali Volontarie

Virginia Ruggieri : Psicoterapeuta – Esperta nei Servizi di Consultorio familiare

Stefania Pusateri: Operatrice specializzata Servizi Antiviolenza

PARTE SECONDA

I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

FEDERICA MANGIAPELO

SERVIZIO INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA

A CHI È RIVOLTO

A tutte le donne italiane e straniere in collaborazione con le istituzioni pubbliche e private del territorio

COSA OFFRE

Azione comune nel campo della lotta contro la violenza di genere, nella diffusione delle leggi a tutela e nell'offerta di servizi di sostegno per l'autonomia

COME SI ACCEDE

Tramite contatto telefonico, presentandosi direttamente presso il Centro, e/o attraverso segnalazione dei servizi sociali, degli operatori socio-sanitari, forze dell'ordine, insegnanti, gruppi familiari, altri centri antiviolenza

PERSONALE

Il personale ha una formazione specifica sui temi della violenza di genere.

Formazione: titoli di studio Universitari in materie socio-sanitarie, psicologiche, giuriste, operatrici sociali, assistenti sociali, formatrici, esperte di orientamento al lavoro.

METODOLOGIA

Ai recapiti telefonici risponde un'operatrice che dà informazioni sui servizi e sulle modalità organizzative, fornisce indicazioni, fissa appuntamenti per il primo colloquio di accoglienza ed eventualmente per i servizi di consulenza legale e/o psicologica.

L'ascolto telefonico si attua anche come vera e propria consulenza di sostegno per le utenti che si trovano in situazioni di disagio emotivo e che necessitano di un immediato ascolto, talvolta di conforto. Il colloquio di accoglienza (su appuntamento) viene concordato direttamente con la donna e/o con altri soggetti istituzionali di riferimento a partire dal fabbisogno espresso.

STRUMENTI DI LAVORO

Il colloquio di accoglienza iniziale avviene in una stanza riservata alla presenza di una o due operatrici la cui finalità è quella di approfondire e definire la condizione di difficoltà in cui si trova la donna. L'operatrice espone la funzione e le attività del Centro orientando la stessa verso i servizi di sostegno ed una eventuale sua presa in carico. Il compito dell'operatrice è di fornire, inoltre, un orientamento degli ulteriori servizi in essere presso i servizi sociali del Comune cui fare riferimento. Nel caso di donne straniere, il colloquio di accoglienza avviene tramite la presenza ulteriore di una mediatrice culturale che farà da mediatrice linguistica tra l'operatrice e l'utente, nonché nel dare tutte le informazioni utili circa le normative/legislative afferenti il diritti vigenti nel nostro Paese. Durante il colloquio l'operatrice si rivolge alla donna con la massima disponibilità, fa il possibile per metterla a suo agio, in modo che senta quel luogo come sicuro, come uno spazio di mondo in cui poter riversare il proprio dolore e le proprie preoccupazioni; fa il possibile affinché la donna si senta libera di parlare, senza il timore di essere giudicata e che senta di non essere sola ad affrontare i suoi problemi e le proprie paure; rispetta i tempi della donna e non forza in nessun modo le sue scelte, in modo che possa affrontare le sfide che le si pongono davanti con maggiore sicurezza, determinazione e consapevolezza.

MODULISTICA

La prima parte del colloquio è riservata alla compilazione della scheda di accesso e del modulo per il trattamento dei dati personali, costituiti dalla scheda per la raccolta dei dati anagrafici e da altre schede riguardanti la storia personale della donna, la richiesta presentata, il nome dell'inviante e le osservazioni dell'operatrice. Alla donna viene spiegato la motivazione di tale procedura. Successivamente è possibile dedicarsi completamente all'ascolto che deve essere un ascolto attivo, empatico e non giudicante, dal quale ricostruire la sua storia e fare un'analisi dei suoi bisogni. A seconda del problema presentato, la donna decide quale percorso seguire, sulla base delle tematiche emerse durante il colloquio, delle risorse, degli ostacoli, dello stato psico-fisico della persona coinvolta e dei rischi.

La valutazione dei rischi

Obiettivo della valutazione del rischio è comprendere il caso individuale nella sua complessità e gravità; prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento; mettere in atto strategie operative in grado di tutelare la salute psico-fisica della vittima e di dare risposte concrete, analizzando la situazione da molteplici punti di vista tutti volti a individuare quei criteri che predicono il rischio che la violenza si ripeta nell'immediato o nel prossimo futuro; reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario.

Questionario ISA

Sarà indicata alla donna la possibilità di accedere online al questionario ISA per l'autovalutazione del rischio (<http://www.sara-cesvis.org>).

Metodo S.A.R.A (Spousal Assault Risk Assessment):

è una procedura, messa a punto in Canada ed introdotta in Italia da Differenza Donna grazie al progetto europeo Daphne del 2003 che consente la valutazione del rischio di recidiva nei casi di violenza interpersonale fra partner. L'operatrice compilerà il modulo S.A.R.A. raccogliendo dati attraverso il colloquio con la vittima, altre fonti di informazioni (relazioni dei servizi, denunce, querele) e indicherà per ognuno dei fattori se sono o meno presenti. A conclusione, verrà fatta una valutazione sul rischio di recidiva, di escalation e di violenza letale in 'basso, medio e alto', che indicherà il livello di priorità di intervento. In situazioni di pericolo, è compito dell'operatrice contattare gli Enti di riferimento e supportare la donna nell'eventuale accompagnamento presso Forze dell'ordine, Ospedali, ecc.

STANDARD DI SERVIZIO

2 operatrici di prima accoglienza.

PRIVACY E RISERVATEZZA

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza (Decreto 196 del 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”)

SERVIZIO CONSULENZA/SOSTEGNO PSICOLOGICO

A CHI È RIVOLTO

A tutte le donne con o senza figli, italiane o straniere e disabili

COSA OFFRE

L'Assistenza Psicologica è finalizzata a dare un supporto nell'emergenza e nell'immediatezza della segnalazione più o meno diretta del caso; un supporto personalizzato costante alla donna durante tutto il percorso di uscita dalla violenza/disagio anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto. Il servizio mira quindi ad aiutare le donne vittime di violenza ad elaborare l'esperienza traumatica, monitorando al tempo stesso eventuali aspetti patologici degni di interventi più specifici o duraturi. Non saranno messe in atto in nessun caso tecniche di mediazione Familiare

COME SI ACCEDE

Dopo il primo incontro con l'operatrice d'accoglienza, l'equipe si incontra per definire il piano di intervento personalizzato.

PERSONALE

Psicologhe, psicoterapeute iscritte all'Albo di riferimento, con formazione universitaria, con una comprovata esperienza nel campo del sostegno alle donne vittime di violenza e supervisione dei casi.

METODOLOGIA

Il sostegno psicologico individuale si configura come una vera e propria psicoterapia breve a obiettivi, articolandosi in diversi incontri. Il percorso mira ad offrire uno spazio di ascolto e sostegno dei vissuti e delle esperienze traumatiche legate alla storia delle persone e promuovere il percorso di autonomizzazione e adattamento alle nuove condizioni di vita. In tale chiave il nesso è orientato a stimolare risorse rimaste latenti, che permettono di sperimentare un vissuto di libertà e autoefficacia, sia come persone che come madri.

STRUMENTI DI LAVORO

Relazione a cura della psicologa, aggiornamento della scheda utente durante i diversi colloqui. Report finale: Consulenza psicologica finalizzata a raccogliere la storia di vita per analizzare i nessi causali tra maltrattamento e disagi psico-fisici o modifica della qualità della vita e a sostenere la donna durante il percorso di fuoriuscita dalla situazione di violenza.

Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha la durata di un'ora. È previsto un massimo - generalmente - di otto incontri al termine dei quali la psicologa stenderà una relazione psico- sociale che unisce in una concatenazione motivata eventi psichici e fatti quotidiani.

SERVIZIO CONSULENZA LEGALE (CIVILE E PENALE)

A CHI È RIVOLTO

A tutte le donne con o senza figli, italiane o straniere, disabili e, che abbiano necessità di sostegno a seguito di eventi di violenza nel voler acquisire consapevolezza sui propri diritti e sulle possibili azioni da intraprendere

COSA OFFRE

Le donne che si rivolgono al Centro per un orientamento legale, sono spesso donne che chiedono informazioni riguardo ai loro diritti e soprattutto per comprendere cosa avviene a seguito di una querela e quale possa essere l'iter procedurale: quali saranno le conseguenze civili e o penali per l'autore della violenza.

La presenza di figli minori e le sempre più diffuse difficoltà economiche, fanno sì che la donna si trovi spesso in serie difficoltà nell'intraprendere il percorso giudiziario di uscita dalla violenza.

Il ruolo dell'avvocata sta proprio nell'informare ed orientare la donna e accompagnarla in questo percorso, fornendole le informazioni e aiuto e procedere attraverso l'accesso al gratuito patrocinio per coloro che si trovano in difficoltà economica. Le utenti sono seguite in tutte le fasi del processo civile e/o penale, di cui all'articolo 2, comma 1, della legge 119 del 2013.

In particolare, in materia di diritto civile della famiglia, per quanto riguarda le separazioni (es: affidamento di minori, assegnazione della abitazione, etc), nei casi di forte conflitto fra partner vengono attivate procedure di urgenza presso il Tribunale per i minorenni, al fine di ottenere provvedimenti limitativi ed ablativi della potestà genitoriale in caso di grave pregiudizio per i minori. Non è previsto in alcun caso l'applicazione di tecniche di mediazione familiare.

COME SI ACCEDE

Previo appuntamento concordato dalla coordinatrice direttamente con l'utente.

PERSONALE

Avvocata penalista con comprovata esperienza acquisita in materia di supporto alle vittime di violenza, iscritta al gratuito patrocinio, con specifiche competenze in ambito criminologico.

METODOLOGIA

Il colloquio viene svolto in una stanza riservata con la presenza esclusiva della donna tranne particolari condizioni in cui può essere previsto una mediatrice culturale per le utenti straniere. La consulente legale consulta previo incontro la scheda anagrafica dell'utente cui sono riportate tutte le informazioni sul caso.

STRUMENTI DI LAVORO

Il consulente legale raccoglie il racconto dell'utente per consentire un miglior inquadramento della problematica al fine di porre in essere le azioni da intraprendere e aggiorna la scheda utente. Spesso il lavoro viene svolto anche con un confronto con la psicologa se l'utente è seguita psicologicamente allo scopo di meglio interagire rispetto al "caso". Tale scambio risulta utile soprattutto nei casi di dibattimento giudiziario.

MODULISTICA

Tribunali/Procure: se richiesto l'avvocato di riferimento può inviare al tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna al fine di fornire tutela e protezione, attivando la Procura dei Minori in situazioni di violenza che pregiudichino la tutela del/i minori.

STANDARD DI SERVIZIO

n.1 Avvocata Penalista

PRIVACY E RISERVATEZZA

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza (Decreto 196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali")

SERVIZIO ORIENTAMENTO AL LAVORO

A CHI È RIVOLTO

A tutte le donne con o senza figli, italiane o immigrate, che abbiano necessità di sostegno a seguito di eventi di violenza, per sostenere un percorso di autonomia personale, di riqualificazione formativa e di re-inserimento nel mondo del lavoro.

COSA OFFRE

Attraverso una serie di incontri sia individuali che di gruppo si proporranno percorsi di riattivazione delle risorse cognitive, emotive, allo scopo di rafforzare dell'empowerment personale per una riprogettazione sociale e lavorativa. Vengono forniti gli strumenti necessari sia per la riattivazione di un percorso di autovalutazione delle proprie competenze sia personali che professionali, sia degli strumenti per una lettura e conoscenza del mercato del lavoro di riferimento, finalizzato alla ricerca attiva. Sono dedicati spazi di accesso alle postazioni internet per la ricerca di offerte di lavoro.

COME SI ACCEDE

Previo appuntamento tramite contatto telefonico per un incontro con l'esperta di orientamento.

PERSONALE

Esperta in politiche attive del lavoro e della formazione con comprovata esperienza in attività di orientamento e mercato del lavoro.

METODOLOGIA

Il percorso prevede delle tappe la cui caratteristica è ispirata allo sviluppo dell'autonomia e alla riacquisizione della fiducia in sé.

STRUMENTI DI LAVORO

Scheda utente, colloquio conoscitivo sulle esperienze professionali, studi, conoscenze linguistiche ed informatiche. Valutazione delle risorse personali e professionali attivabili.

MODULISTICA

Bilancio delle competenze, curricula formato europeo, accesso alla rete per la ricerca attiva del lavoro.

STANDARD DI SERVIZIO

n. 1 ORIENTATRICE

PRIVACY E RISERVATEZZA

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso.

SERVIZIO MEDIAZIONE CULTURALE

A CHI È RIVOLTO

A tutte le donne straniere con o senza figli o disabili

COSA OFFRE

La possibilità di facilitare la comunicazione con donne immigrate, vittime di violenza o discriminazione, consentendo la comprensione totale dell'incontro. Informare sui diritti e sulle leggi di tutela in Italia per chi subisce violenza; agevolare comportamenti finalizzati alla cura della propria salute attraverso invii mirati ad uno screening medico; mettere le utenti in rete con le Associazioni di donne appartenenti ai corrispondenti paesi di origine presenti sul territorio sia comunale che provinciale; facilitare l'incontro con le Istituzioni preposte al rilascio dei documenti che consentono alle donne di vivere regolarmente in Italia. Avviare azioni di tutela legale.

PERSONALE

Mediatrice culturale. Formazione linguistica del paese di provenienza dell'utente, nonché una piena padronanza della stessa lingua Italiana con conoscenza della letteratura sulla violenza di genere e conoscenza della cultura dei paesi di provenienza dell'utente.

METODOLOGIA

Affiancamento alle operatrici di accoglienza, in compresenza durante i colloqui sia con la psicologa che con l'avvocato.

STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA

Scheda utente, report sul caso, descrizione dei punti critici.

STANDARD DI SERVIZIO

mediatrice a chiamata in base alle esigenze di chi subisce violenza; agevolare comportamenti finalizzati alla cura della propria salute attraverso invii mirati ad uno screening medico; mettere le utenti in rete con le Associazioni di donne appartenenti ai corrispondenti paesi di origine presenti sul territorio sia comunale che provinciale; facilitare l'incontro con le Istituzione preposte al rilascio dei documenti che consentono alle donne di vivere regolarmente in Italia. Avviare azioni di tutela legale.

Parte terza

LA RETE DEI SERVIZI

MODELLO D'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

E' garantito il collegamento con i soggetti che, sul territorio del Comune di Fiumicino, intervengono in quanto servizi attivi, relativi ad ambiti affini, complementari e/o integrati

rispetto alle attività di specifica competenza del Servizio di Sportello Antiviolenza. Essi

concorrono a fornire protezione, sicurezza, orientamento, supporto, sostegno e tutela a

donne e minori:

1522, Servizio di Casa Rifugio, Forze dell'Ordine, Servizio Sociale

Professionale Territoriale, Pronto Intervento Sociale, Pronto Soccorso U.O., Pediatri,

Ginecologi e Medici di Medicina Generale, Ospedale Pediatrico Bambin Gesù di Roma,

Consultorio, Cooperative e Associazioni no-profit che erogano Servizi alla Persona, Centro

Per l'Impiego, CAF, ecc

.Il numero 1522

Il 1522 e i Centri Antiviolenza: un percorso di supporto e prevenzione

Il 1522 rappresenta un'importante iniziativa in Italia dedicata alla tutela delle donne vittime di violenza e stalking. Il numero 1522 è il numero nazionale antiviolenza e anti-stalking, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e permette alle donne di ricevere ascolto, aiuto e orientamento immediato.

Il Centri Antiviolenza Federica Mangiapelo collaborano strettamente con la Rete del 1522

Come funzionano insieme

- La Rete del 1522 funge da punto di accesso principale, garantendo un collegamento tempestivo tra le donne in difficoltà e i Centri Antiviolenza.
- Quando una donna chiama il 1522, può ricevere informazioni sui servizi disponibili, e se necessario, essere indirizzata direttamente a un Centro Antiviolenza più vicino.
- Il Centri Antiviolenza Federica Mangiapelo collaborano con le forze dell'ordine e i servizi sociali per garantire un intervento integrato e sicuro.

Obiettivi e importanza

- Promuovere la consapevolezza sulla violenza di genere e i servizi di tutela disponibili.
- Offrire un sostegno immediato e continuativo alle vittime.
- Favorire la prevenzione attraverso campagne di sensibilizzazione e formazione.

Parte quarta

QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Il centro antiviolenza ha l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza attraverso l'applicazione di sistemi di monitoraggio e di valutazione delle criticità nei processi adottati. L'analisi dei processi ha lo scopo di:

Rendere i servizi affidabili ed efficienti

Rendere gli utenti centrali al percorso individuato

Formare il personale per garantire un livello di competenza ed intervento sempre migliore per le donne ed i minori

Motivare il personale al soddisfacimento delle esigenze degli utenti

Ottimizzare la comunicazione interna ed esterna al Centro

Per raggiungere tali obiettivi è necessario agire su tre livelli:

Progettare e organizzare i servizi tenendo conto dei rilievi e delle criticità emerse attraverso il confronto con gli operatori interni

Monitoraggio delle attività attraverso report periodici

Revisione periodica complessiva del servizio

COME SI ACCEDE

IN PRESENZA:

LUNEDÌ'-MERCOLEDÌ'GIOVEDÌ' DALLE 09:00 ALLE 14.30 MARTEDÌ'-VENERDÌ' DALLE 13.00 ALLE 17.30

TELEFONICAMENTE:

0640418334 / NUMERO REPERIBILITÀ' h24 3403751484

VIA MAIL :

ilfarocav.anguillara@gmail.com

Tutti i servizi sono resi gratuitamente

GESTIONE RECLAMI

Le utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso: - lettera in carta semplice indirizzata a: Spett.le Coop. Soc. Integrata Il faro, all'attenzione del Responsabile Barbara Manghisi - Via Porto di Claudio 11, 00054 Fiumicino – oppure invio email all'indirizzo: ilfarocav.anguillara@gmail.com

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Alle utenti e/o ai loro familiari sarà consegnato un questionario contenente un elenco di domande a risposta multipla relative alla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso. Il questionario, compilato in forma anonima, potrà essere inserito in un apposito contenitore presente presso la sede del centro antiviolenza.



REGIONE
LAZIO

CENTRO ANTIVIOLENZA

Federica Mangiapelo

ASCOLTO e SOSTEGNO

Approccio fondamentale nel benessere psicologico che combina l'ascolto attivo, empatico e non giudicante con un supporto emotivo e pratico.

CONSULENZE LEGALI

Consulenze legali gratuite per percorsi di uscita dalla violenza, tutela dei diritti, separazioni e processi civili/penali.

ORIENTAMENTO AL LAVORO

per superare il divario di genere e le barriere legate a stereotipi e responsabilità di cura, focalizzandosi su percorsi di empowerment, sviluppo di competenze.

ATTIVAZIONE DELLA RETE TERRITORIALE

viene realizzata attraverso la collaborazione tra istituzioni (Comuni, ASL, Forze dell'Ordine, Tribunali) e organizzazioni del terzo settore, creando un sistema integrato di accoglienza per l'orientamento e l'attivazione dei servizi locali e tramite progetti specifici.

PERCORSI DI GENITORIALITA' CONSAPEVOLE

sono focalizzati su sostegno psicologico, legale e sociale, aiutando le madri a riconoscere gli effetti della violenza su se stesse e sui figli (violenza assistita) ricostruire l'autostima, proteggere i minori e costruire percorsi di autonomia.

CONSULENZA SU STRUMENTI ECONOMICI A SOSTEGNO DEL REDDITO

informazioni su:
Reddito di Libertà, Contributi di Libertà, L'assegno di Inclusione (ADI) e il Congedo Indennizzato

CONTATTI

Mobile 340 3751484 reperibilità h 24 - 7 giorni su 7

Tel. fisso 06 40418334 lunedì - mercoledì - giovedì: h 09.00 - 14.00
martedì - venerdì h 13.00 - 17.30

mail: ilfarocav.anguillara@gmail.com

