

CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO ANTIOVIOLENZA DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO DEL MARGHINE

Unione dei Comuni del Marghine

Comuni di Birori, Bolotana, Borore, Bortigali, Dualchi, Lei, Macomer,
Noragugume, Silanus e Sindia



CONSORZIO NETWORK ETICO ITALIA
Cooperative sociali Isola Verde – Les Delices



Gentile lettrice,

con questa Carta dei Servizi intendiamo fornire una rappresentazione dell'attività svolta dal Centro Antiviolenza del Distretto socio sanitario del Marghine, un servizio comunitario che agisce nel piano della prevenzione e del sostegno a favore delle donne vittime di violenza o che si trovino esposte a tale rischio ed ai loro figli.

Proseguendo con la lettura potrà conoscere il servizio, la sua organizzazione e funzionamento, i recapiti, gli orari e le modalità per entrare in contatto con le professioniste che vi operano. Il Centro Antiviolenza si trova nel Comune di Macomer ma si rivolge a tutte le donne che vivono una situazione di violenza o prevaricazione fisica, psicologica e/o economica causata dal proprio compagno all'interno della relazione di coppia.

Fin da subito la esortiamo ad intendere il Centro Antiviolenza senza preconcetti. Si tratta infatti di un servizio di sostegno, accoglienza e supporto che garantisce il completo anonimato e che agisce esclusivamente nel rispetto della libertà di decisione della donna.

Auspichiamo che il proseguo della lettura risulti piacevole e in grado di rispondere alle vostre domande in modo esaustivo.

In presenza di dubbi, bisogno di precisazioni o di chiarimenti, la invitiamo a contattarci attraverso i recapiti presenti nelle pagine seguenti. Saremo lieti di fare la tua conoscenza e fornirti tutte le risposte di cui dovessi aver bisogno.

Questo documento si rivolge non solo alle donne in situazione di violenza ma a chiunque abbia bisogno di consulenza, perché a conoscenza di situazioni di violenza. Vuole essere uno strumento conoscitivo per i Medici e gli specialisti sanitari, per gli operatori sociali, per il personale dei servizi di pubblica sicurezza e tutti coloro che, a vario titolo, abbiamo rapporti o siano interessati all'attività del Centro Antiviolenza.

Cordiali Saluti

Consorzio Network Etico Italia
Cooperativa Sociale "Les Delices"
Cooperativa Sociale "Isola Verde"

Contenuto della Carta dei Servizi

1. L'Unione dei Comuni del Marghine	2
2. Il Consorzio Network Etico.....	2
3. I Principi fondamentali	3
4. Le finalità del servizio.....	4
5. Modalità di accesso.....	5
6. L'Equipe professionale e le competenze tecniche e culturali	6
7. Il funzionamento del servizio.....	6
8. La tutela dei figli minori	7
9. Il metodo del muto aiuto.....	8
10. Mediazione linguistica culturale e assistenza legale.....	8
11. Collegamenti con la rete di emergenza del territorio.....	9
12. Iniziative culturali di prevenzione, sensibilizzazione e divulgazione	10
13. La soddisfazione dell'utenza e la gestione dei reclami	10
14. Standard di qualità	11
15. Giorni e orari di apertura	11
16. Contatti	12
17. Adesione al 1522	12
18. Domande & Risposte	12

1. L'Unione dei Comuni del Marghine

L'Unione dei Comuni del Marghine è stata costituita nel 2007 mediante atto stipulato tra i Sindaci dei Comuni di Birori, Bolotana, Borore, Bortigali, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus, Sindia con la finalità di esercitare in regime associato una pluralità di funzioni di loro competenza.

L'Unione dei Comuni è l'Ente finanziatore del Centro Antiviolenza (CAV) che ha proceduto ad affidare la gestione operativa ad impresa sociale a seguito di procedura d'appalto svoltasi nel mese di Febbraio 2023 (riferimento appalto CIG 9612050297 / Determina di affidamento del servizio n.32 del 08.03.2023).

Aggiudicatario del servizio è il Consorzio Network Etico Italia su cui ricade la responsabilità della realizzazione e gestione operativa del servizio mentre l'Unione dei Comuni del Marghine, attraverso l'Ufficio di Piano Plus, mantiene il coordinamento e la supervisione generale del progetto.

2. Il Consorzio Network Etico

Il Network Etico è un Consorzio di Cooperative Sociali nato nel 2008 con l'obiettivo di coniugare le esperienze delle piccole realtà del movimento cooperativo sardo impegnate nel settore dei servizi sociali. Lo sviluppo del Consorzio è avvenuto in parallelo con lo sviluppo dei servizi di aiuto alla persona nella nostra Regione.

Oggi, a distanza di 15 anni dalla sua costituzione, il Consorzio Network rappresenta una solida realtà sociale capace di progettare e gestire servizi sociali complessi in risposta ai bisogni dei diversi territori. Il Consorzio ha sede nella città di Cagliari ma, grazie all'adesione di Cooperative provenienti da tutta la Regione Sardegna, ha sviluppato una buona conoscenza e capacità di integrazione con le diverse comunità.

Obiettivo del Consorzio consiste nel supportare la crescita delle Cooperative Sociali aderenti in termini di professionalità, competenze e capacità di realizzare i servizi secondo i bisogni e le caratteristiche delle diverse comunità valorizzando la reciprocità e lo scambio professionale con i Servizi Sociali Comunali, con le risorse sanitarie, con gli attori della rete informale e del terzo settore.

Lo statuto del Consorzio Network Etico contempla i temi del contrasto alla violenza di genere, del sostegno, della protezione e dell'assistenza delle donne vittime di violenza e dei loro figli quali finalità esclusive o prioritarie, coerentemente con quanto indicato con gli obiettivi della Convenzione di Istanbul

Il Network Etico lavora insieme alle consorziate per assicurare alle persone beneficiarie dei servizi ed agli Enti Pubblici titolari dei servizi affidabilità, puntualità operativa e massima attenzione al rispetto di tutte le implicazioni normative caratterizzanti i servizi

alla persona. Tali orientamenti (responsabilità sociale di impresa, centralità della persona, trasparenza, conoscenza dei contesti, rispetto delle normative cogenti, salute e sicurezza degli operatori dei servizi, capacità di intervento in urgenza) rappresentano valori condivisi da tutti i nostri soci.

Le Cooperative aderenti sono circa 30, provenienti da tutto il territorio regionale a cui si aggiungono alcune partecipazioni nazionali.

Contestualizzando rispetto alla gestione del Centro Antiviolenza, le Cooperative incaricate sono due realtà storiche del Consorzio (Cooperativa Sociale Les Delices e Cooperativa Sociale Isola Verde) in grado fornire le necessarie garanzie in termini di affidabilità e professionalità necessarie per la qualità finale del servizio reso all'utenza.

3. I Principi fondamentali

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne e principi della Convenzione di Istanbul, trattato internazionale che stabilisce gli standard minimi per i governi dell'Unione Europea nell'ambito della prevenzione, protezione e condanna della violenza contro le donne e della violenza domestica.

Principio di eguaglianza. Il Centro Antiviolenza garantisce uguali diritti alla propria utenza senza discriminazioni per motivi riguardanti etnia, religione, sesso, lingua, opinioni politiche e orientamento sessuale. Ciò non significa che siano esclusi trattamenti personalizzati. L'assistente e il sostegno fornito dal Centro è infatti personalizzato, differenziato secondo storie e vissuti individuali.

Principio di imparzialità. L'azione del Centro Antiviolenza a sostegno delle donne e dei loro figli e figlie è svolto secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Sono garantite parità di trattamento e parità di utilizzazione del servizio a tutte le donne a prescindere dal Comune di residenza.

Principio di continuità. L'orario di apertura del Centro Antiviolenza è programmato per agevolare l'accessibilità e la massima reperibilità con lo scopo di intercettare il bisogno delle donne di mettersi in contatto con lo stesso. Negli orari di chiusura del Centro è attiva la segreteria telefonica per la registrazione dei messaggi.

Principio di scelta. Tutte le azioni messe in atto dal Centro Antiviolenza sono effettuate nel rispetto dei principi di scelta e autonomia decisionale della donna.

Principio di partecipazione. Il Centro Antiviolenza promuove il coinvolgimento delle sue utenti e delle risorse della Comunità nel processo di valutazione e miglioramento

della qualità dei servizi erogati. Il Centro dispone di sistema atto a ricevere osservazioni, proposte e reclami da parte delle risorse coinvolte direttamente o indirettamente nei progetti di tutela. Si somma l'attuazione di periodiche indagini per la misurazione della qualità percepita da parte di coloro che usufruiscono del servizio.

Principi di riservatezza. Il Centro Antiviolenza dispone di sistema per la tutela della privacy delle donne costruito ai sensi del GDPR 679/2016. Nel corso del primo colloquio è richiesto il consenso per il trattamento dei dati personali. La donna è informata circa le modalità e finalità di trattamento dei suoi dati. Il servizio tratta dati personali e sensibili e le operatrici del servizio sono formalmente incaricate per tali operazioni. I dati sono trattati esclusivamente nell'ambito dell'operatività del servizio sia in modalità cartacea che elettronica. Gli archivi cartacei e telematici sono protetti da sistemi di chiusura fisica, tramite password e sistema antivirus. La tutela della privacy è garantita con continuità, dall'avvio dell'intervento sino alla conclusione del percorso.

Le informazioni formalizzate nella documentazione personale della donna in formato cartaceo oppure inserite nel PC del Centro sono protette e non accessibili a terzi. I dati relativi alle attività e performance operative del Centro Antiviolenza possono essere utilizzati per l'elaborazione di report statistici e relazioni da trasmettere ad Enti e Istituzioni ma esclusivamente in forma anonima e aggregata.

Principio di efficacia ed efficienza. Il Centro Antiviolenza opera per intercettare il bisogno e la volontà delle donne con particolare riguardo alla tempestività della risposta rifacendosi a criteri di efficacia e di efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La disponibilità di quattro profili professionali (assistente sociale, psicologa, esperto legale, mediatore linguistico culturale) consente di fronteggiare ogni problema posto secondo un'ottica multidisciplinare e multidimensionale. Tutto il personale impiegato al Centro è di genere femminile.

Principio di resilienza. Durante il percorso presso il Centro Antiviolenza, ogni donna è sostenuta nel processo di empowerment e riscoperta delle proprie risorse ed energie, così da potersi riappropriarsi del controllo della realtà e della propria autonomia di vita.

4. Le finalità del servizio

La violenza di genere è un fenomeno sociale che dovrebbe essere inteso, non già come un problema individuale della donna, come dinamica privata di coppia, quanto piuttosto come problema sociale che riguarda l'intera comunità e quindi tutta la popolazione.

Un problema resistente, radicato e spesso sommerso che colpisce trasversalmente tutte

le fasce economiche e sociali della popolazione, senza distinzione di età, nazionalità, livello culturale, livello d'istruzione e status economico, nei confronti del quale il Centro Antiviolenza agisce per diffondere maggiore informazione e sensibilità nel tessuto sociale. Questa doverosa premessa ci consente di indentificare le due principali finalità del servizio:

- In primo luogo, il servizio si rivolge a tutte le donne che subiscono, che hanno subito violenza o che hanno maturato dei dubbi all'interno della propria relazione con l'obiettivo di aiutarle ad acquisire consapevolezza del problema e riacquistare la necessaria fiducia e autostima per intraprendere un percorso di ricostruzione del proprio futuro e del proprio figlio.
- In secondo luogo, come anticipato in premessa, il Centro Antiviolenza persegue finalità di promozione del benessere per rendere le comunità più sensibili, attente e informate. Perché la violenza di genere, come sancito dalla Convenzione di Istanbul, è una violazione dei diritti umani che riguarda tutta la comunità e non può mai essere giustificata.

Il Centro Antiviolenza è quindi un *servizio di risposta* per le vittime che intendono affrontare il problema ma anche un *servizio di iniziativa* per la crescita dell'attenzione e sensibilità sociale nei confronti del problema. Il Centro Antiviolenza è quindi un luogo, fisico e simbolico che, supporta i percorsi di consapevolezza delle donne vittime di violenza e contrasta socialmente la cultura che genera la diffusione e l'implicita accettazione dei reati compiuti a danno delle donne.

Il Centro Antiviolenza nasce con l'obiettivo di accogliere, sostenere e tutelare le donne e le loro figlie o figli minori che hanno subito o stanno subendo violenza di genere, in qualsiasi forma essa si concretizzi, indipendentemente dalla nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, stato civile o condizione economica. È un impegno sia verso la donna vittima di violenza e i suoi figli, sia verso la cittadinanza, in un'ottica di informazione e sensibilizzazione della comunità nei confronti di un problema sempre presente e reale, che mina l'integrità ed il valore della persona e della famiglia.

5. Modalità di accesso

Il servizio offre diverse combinazioni e modalità per agevolare l'accesso.

- **Accesso diretto della persona.** Si intende l'accoglienza immediata delle donne che si recheranno al CAV negli orari di apertura. Qualora risultasse difficoltoso accedere fisicamente alla sede del servizio, è possibile entrare in contatto con l'equipe tramite telefono, posta elettronica oppure scrivendo un messaggio WhatsApp.

- **Accesso indiretto.** L'equipe del CAV è disponibile per accogliere amici/amiche, conoscenti, parenti o altre persone (insegnanti scolastici, medici di base, istruttori sportivi, catechisti, ecc) che possono nutrire dubbi o perplessità in rapporto ad una presunta situazione di violenza domestica e violenza assistita. In questi casi l'equipe fornisce alla persona un quadro completo della funzione del CAV, quindi, ascolta la narrazione, e sulla base delle informazioni acquisite fornisce dei suggerimenti per un eventuale sostegno indiretto alla donna e supporto per rivolgersi al Centro.
- **Accesso su invio.** Si intende l'accoglienza della donna su invio da parte di operatori sociali comunali o altre risorse formali (forze dell'ordine, medici di base, pediatri, medici del pronto soccorso, operatori sanitari del consultorio, del CSM, dei poliambulatori) o informali (associazioni di volontariato, parrocchia, ecc).

6. L'Equipe professionale e le competenze tecniche e culturali

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine offre all'utenza la disponibilità di un'equipe multidisciplinare composta da due operatrici stabili (Psicologa Coordinatrice e Assistente Sociale) e due risorse attivabili a chiamata (consulente legale e mediatore) sulla base delle esigenze della donna e contenuti del progetto personalizzato di fuoriuscita dal circuito della violenza.

Tutte le operatrici del Centro sono donne e hanno maturato competenze ed esperienze specifiche sul tema della violenza di genere e violenza domestica potendo essere considerate a pieno titolo "operatrici antiviolenza". Le operatrici conoscono la normativa di settore e le specifiche linee guida regionali per l'accoglienza e il sostegno di donne vittime di violenza di genere. Alle qualità professionali si affiancano le competenze relazionali. La capacità di raggiungere la sintonia emotiva con la donna, ascoltare la narrazione in modo non giudicante, prestare attenzione alla comunicazione verbale e non verbale, alla chiarezza del linguaggio e alla comprensione da parte dell'interlocutore.

7. Il funzionamento del servizio

La disponibilità di due profili integrati consente di accogliere la donna e affrontare insieme a lei il suo problema lungo una prospettiva complementare sociale e psicologica ed eventualmente legale. Pur con le dovute personalizzazioni, il Centro segue uno schema tipo che può essere così rappresentato:

- **La fase dell'accoglienza.** Rappresenta spesso la prima occasione per poter raccontare a qualcuno i propri vissuti relazionali e la propria storia. L'equipe

garantisce empatia e l'ascolto non giudicante aiutando la donna a sentirsi a proprio agio e accolta all'interno di una dimensione di protezione e anonimato. Il colloquio non ha lo scopo di fornire istruzioni e consigli ma è un momento di riflessione e di riesame delle possibilità personali di riscatto in una visione realistica e nel sostegno.

- **La fase di analisi del bisogno.** I bisogni delle donne che si rivolgono al CAV sono diversi e complessi con diverse possibili combinazioni (stato emotiva della donna, condizione psicologica, presenza/assenza di figli, situazione abitativa, livello culturale e scolastico, tipologia di prevaricazione subita, disponibilità di rete familiare e/o amicale di appoggio, ecc). In questa fase l'equipe aiuta la donna a prendere atto della propria condizione e dei bisogni. Attraverso il colloquio, l'osservazione e la somministrazione di alcuni test, è valutato l'indice del rischio di violenza all'interno della relazione di coppia dandone restituzione alla donna.
- **La fase della presa in carico.** A secondo del livello di rischio per la sicurezza della donna rilevato nella fase di indagine, l'equipe può proporre alla donna due percorsi.
 - **Protezione immediata.** Nei casi di maggiore rischio, la donna potrà essere aiutata ad allontanarsi dalla casa in cui vive per essere accolta in una Casa Rifugio capace di garantire l'anonimato e la protezione. In alternativa, e in presenza delle necessarie condizioni, la donna potrà essere esortata verso un collocamento temporaneo a casa di amici o parenti.
 - **Percorso sociale e psicologico.** Si intende l'elaborazione di un progetto personalizzato per aiutare la donna ad affrancarsi dalla condizione di violenza attraverso percorsi di sostegno al reddito e/o inserimento lavorativo. Ma anche accompagnamento ai servizi sanitari e supporto psicologico per affrontare il trauma della violenza, far emergere la capacità di resilienza e la spinta al cambiamento.

Il progetto personalizzato, a prescindere dai contenuti e dalle azioni contemplate, sarà costruito e realizzato in stretta connessione con la donna che mantiene sempre il controllo delle decisioni. Periodicamente Assistente Sociale, Psicologa e la donna fanno il punto della situazione in ordine allo stato di avanzamento del progetto secondo un approccio progressivo di raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel rispetto dei tempi di maturazione della donna.

8. La tutela dei figli minori

Il centro antiviolenza non si occupa direttamente della presa in carico dei minori che assistono alle situazioni di violenza intrafamiliare, ma indirettamente attraverso la presa in carico della madre e il rapporto con i servizi territoriali di riferimento. Durante il percorso di aiuto si

favorisce la conoscenza e la comprensione delle dinamiche violente a cui sono esposti o sono stati esposti i bambini e degli effetti a breve, medio e lungo termine a seguito del trauma subito

Il progetto personalizzato elaborato per donna si estende quindi anche ai suoi figli contemplando interventi loro dedicati sul piano sociale, psicologico ed eventualmente giuridico. Il CAV realizza inoltre laboratori dedicati per i minori vittime di violenza assistita per aiutarli, attraverso il canale ludico, a confrontarsi con le proprie emozioni.

Si affianca l'accompagnamento nella realtà sociale per facilitare ai minori e alle loro madri l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio rivolti ai minori (inserimento scolastico, attività sportive e ludiche).

9. Il metodo del muto aiuto

Il Centro Antiviolenza supporta e sostiene la singola donna attraverso la condivisione di un progetto personalizzato finalizzato ad aiutare la persona ad intraprendere un percorso di cambiamento per affrancarsi dalla condizione di prevaricazione.

Il servizio promuove al tempo stesso esperienze di gruppo che coinvolgono le donne che hanno maturato consapevolezza e coscienza della problematica e conseguente disponibilità ad un confronto con altre donne per condividere esperienze, raccontarsi, ascoltare, ricevere e dare consigli. Gli incontri sono utili per uscire dalla propria dimensione individuale, per ricevere e dare forza grazie alla relazione e al confronto con altre donne superando quella dimensione di solitudine e isolamento che accomuna la maggior parte delle donne vittima di violenza di genere.

10. Mediazione linguistica culturale e assistenza legale

Il supporto professionale garantito dall'Assistente Sociale e dalla Psicologa può essere integrato da altri professionisti secondo bisogno e caratteristiche della donna:

- **Mediazione linguistica culturale**, si rivolge alle donne straniere per agevolare la comunicazione e il dialogo con l'equipe e la comprensione dei diversi passaggi operativi. Le mediatrici culturale ha il compito di rendere possibile e meno stressante intraprendere un percorso di uscita dalla violenza per le donne straniere con difficoltà ad usare la lingua italiana.
- **Assistenza legale**, a cura di avvocato esperto in campo penale e in campo civile. Il servizio di assistenza legale agisce per accompagnare le donne vittime di violenza a comprendere le diverse opzioni e i diversi percorsi ipotizzabili, in base alla situazione individuale. Il servizio illustra anche le informazioni generali e le condizioni per accedere al patrocinio a spese dello Stato.

11. Collegamenti con la rete di emergenza del territorio

Il Centro Antiviolenza cura lo sviluppo di un intenso sistema di relazioni, istituzionali e non, per rispondere in modo efficace e sistemico ai bisogni delle donne. Il Servizio opera in collaborazione ed integrazione con i diversi servizi del territorio, allo scopo di offrire alle donne percorsi di uscita dalla violenza che siano condivisi e in sinergia.

Servizi Sociali Comunali. La collaborazione con i Servizi Sociali Comunali è attivata nelle situazioni in cui sono presenti minori sempre in accordo alla disponibilità e volontà della donna. Gli operatori sociali comunali sono inoltre informati nel caso in cui la donna in presenza di minori sia ospitata presso Casa Rifugio. Con gli operatori sociali comunali, il Centro Antiviolenza collabora per agevolare l'inserimento della donna e del minore nei servizi di competenza comunale e/o distrettuale, per sostenere la donna nella tutela dei minori, nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione alternativa alla casa rifugio, nell'inserimento dei programmi di sostegno al reddito.

Forze dell'ordine. Le relazioni con le FF.OO, Tribunali e Procure sono fondamentali per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne.

- Il personale del Centro Antiviolenza può essere contattato dalle Forze dell'Ordine per attivare la protezione immediata di donne e minori che subiscono violenza
- Nel corso della presa in carico da parte del Centro Antiviolenza, le operatrici del possono agevolare il contatto con le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione di sistemi di protezione (denuncia, querela, ordine di allontanamento, ecc....);

Servizi sanitari. Nei confronti dei servizi sanitari, il CAV eroga interventi di consulenza e supporto per leggere le situazioni a rischio e informare circa l'esistenza del servizio distrettuale. Pertanto da un lato il CAV riceve le segnalazioni degli operatori sanitari, dall'altro potrà fungere da servizio inviante qualora nel corso dei colloqui con la donna dovesse rivelare disturbi e problematiche di competenza sanitaria.

Case rifugio. L'equipe CAV potrà attivare l'iter per la protezione della donna e l'ingresso in struttura protetta. Nel corso della permanenza, il CAV manterrà costante il dialogo con l'equipe della casa rifugio per la condivisione di dati e informazioni funzionali alla realizzazione del progetto personalizzato. CAV e Casa Accoglienza agiscono in ottica complementare, integrando il supporto alloggiativo e il supporto psico-sociale. Il raccordo si fonda sul confronto partecipato, sulla condivisione di attività e strategie di intervento.

12. Iniziativa culturali di prevenzione, sensibilizzazione e divulgazione

Ogni anno, il Centro Antiviolenza programma un insieme di attività, iniziative ed eventi volti a favorire lo sviluppo della comunità sul piano dell'informazione e della sensibilità nei confronti della violenza di genere. Il programma di attività include interventi formativi, seminari, produzione di materiali e depliant informativi, laboratori da realizzarsi nelle scuole, campagne pubblicitarie, ecc. Il programma costruito dall'equipe di servizio è presentato all'Ufficio di Piano dell'Unione dei Comuni del Marghine per la condivisione e approvazione dello stesso prima della realizzazione.

Lo scopo di queste partecipazioni è sia quello di entrare in contatto con donne vittime di maltrattamenti, sia quello di raggiungere chi, per vari motivi, non si è ancora approcciato al tema della violenza di genere.

13. La soddisfazione dell'utenza e la gestione dei reclami

Il Centro Antiviolenza persegue obiettivi di miglioramento continuo della qualità del servizio attraverso strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza incentivandone il coinvolgimento al processo di valutazione. A coloro che si rivolgono al servizio sono offerte diverse opportunità per poter esprimere il proprio giudizio in merito alla qualità del servizio, fornire osservazioni e/o suggerimenti per migliorarlo.

Questionari di gradimento. Nel corso dell'ultimo colloquio, alla donna è richiesta la disponibilità per la compilazione di un questionario anonimo. La compilazione del questionario è facoltativa.

Reclami. Nei locali del Centro Antiviolenza è disponibile un contenitore dedicato per la raccolta di reclami, osservazioni e suggerimenti. E' presente avviso per informare circa le modalità di raccolta delle segnalazioni e le finalità di questa operazione. I reclami potranno essere trasmessi da tutte le risorse coinvolte nell'attività del Centro anche attraverso telefono o mail. Ogni segnalazione è oggetto di analisi da parte dell'equipe che procede a fornire un riscontro diretto all'autore nel caso di reclamo sottoscritto.

14. Standard di qualità

La struttura organizzazione del Centro Antiviolenza si fa garante della conformità del servizio ai seguenti standard di qualità

Fattore di qualità	Parametro / Indicatore	Standard
Accessibilità	Orario di apertura	Il Centro è operativo dal lunedì al venerdì, aperto tutte le mattine e due pomeriggi
Primo colloquio	Tempo medio di risposta	Il primo colloquio con la donna richiedente è svolto entro un massimo di 48 ore dalla richiesta
Professionalità	Formazione e preparazione del personale di servizio	Ogni anno, il personale partecipa ad eventi formativi specifici sul tema della violenza
Partecipazione	Permeabilità del servizio	Il Centro organizza eventi ed iniziative sul tema della violenza di genere a favore della popolazione
Segnalazioni	Gestione dei reclami	Tutti i reclami sono presi in carico dall'equipe che fornisce risposta all'autore entro 5 giorni dall'inoltro

15. Giorni e orari di apertura

Il Centro osserva una apertura per cinque giorni a settimana, tutte le mattine dal lunedì al sabato e per almeno due pomeriggi.

- Lunedì 08:30 – 16:00
- Martedì 09:00 – 12:00
- Mercoledì 09:00 – 12:00
- Giovedì 09:00 – 12:00
- Venerdì 08:30 – 15:30

16. Contatti

Responsabile del Centro. Dott.ssa Anna Morittu, Responsabile dell'Ufficio di Piano dell'Unione dei Comuni del Marghine.

Dove siamo. Il Centro Antiviolenza è ubicato _____ Macomer cap 08015.

Telefono. Il contatto con le operatrici del servizio è possibile attraverso il numero di telefono 379.2569947. Attualmente il telefono è attivo esclusivamente negli orari di apertura, in attesa del collegamento con il 1522.

17. Adesione al 1522

Il 1522 è un numero di telefono gratuito promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità. Il numero è attivo 24 h su 24 e accoglie con operatrici specializzate le richieste di aiuto e sostegno delle vittime di violenza e stalking. Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine aderisce alla rete nazionale pertanto contattando il 1522, è possibile ricevere informazioni sul Centro Antiviolenza più vicino al tuo domicilio e sui servizi presenti nel territorio, a cui puoi rivolgerti in caso di necessità.

Il collegamento sarà attivo al termine della procedura di accreditamento del CAV da parte della Regione Sardegna. Per poter entrare a far parte della Mappatura 1522 è necessaria l'approvazione da parte della Referente Regionale di riferimento in seguito a una valutazione positiva dei requisiti previsti.

18. Domande & Risposte

In questa sezione troverete alcune risposte alle domande che più di frequente riceviamo. Se non trovate risposte alle vostre domande oppure per ulteriori chiarimenti vi invitiamo a contattarci.

Il Centro Antiviolenza prevede dei costi a carico della donna?

La risposta è no. Il servizio è completamente gratuito e non prevede in nessun caso dei costi a carico delle donne che vi si rivolgono per chiedere aiuto e semplicemente per chiarire un dubbio sorto all'interno della propria relazione.

Non risiedo nel territorio facente parte dell'Unione dei Comuni del Marghine, posso

ugualmente accedere al servizio?

La risposta è sì. Il servizio si rivolge a tutte le donne vittime di violenza maschile o che si trovino esposte a tale rischio, congiuntamente alle/i loro figlie/i minori, indipendentemente dal luogo di residenza.

In determinate situazioni, il Centro Antiviolenza può agire d'ufficio? Se mi rivolgo a Centro Antiviolenza sono obbligata a sporgere denuncia.

La risposta è no. Tutte le azioni intraprese dal Centro Antiviolenza sono attuate in stretta collaborazione con la donna che rimane protagonista del percorso e mantiene la più completa autonomia decisionale per tutti cambiamenti e le azioni che la possono riguardare. Il CAV è infatti prima di tutto un servizio di sostegno emotivo e supporto che agisce per aiutare la donna a maturare consapevolezza della propria condizione, chiarire i propri pensieri e le proprie volontà. Tutte le azioni che possono seguire sono attuate solo se accettate e condivise dalla donna.

Il servizio garantisce il mio anonimato?

Assolutamente sì. La protezione della vostra riservatezza è uno degli aspetti fondamentali su cui si fonda il servizio. Nel corso del primo colloquio, le stesse operatrici possono darvi consigli e suggerimenti utili per continuare a frequentare il Centro in assoluta sicurezza.

Il Centro antiviolenza eroga servizi di mediazione familiare?

La risposta è no. Le operatrici del Centro Antiviolenza non sono autorizzate ad applicare tecniche di mediazione familiare. A questo scopo esistono altri servizi.

Il Centro Antiviolenza non è infatti un luogo neutro. È un luogo di parte, dalla parte delle donne costruito per far emergere il punto di vista della donna. La mediazione contemplata nel CAV dell'Unione dei Comuni del Marghine è la mediazione linguistica culturale per consentire la fruizione efficace del servizio da parte di donne straniere.

Il Centro Antiviolenza eroga servizi di psicoterapia?

La psicologa non effettua prestazioni di psicoterapia ma offre sostegno per fornire indicazioni e strategie su come gestire il trauma delle violenze subite anche tramite una riflessione più ampia in un'ottica di genere. Nel caso in cui durante i colloqui, le operatrici dovessero rilevare bisogni della donna non rientranti nel campo di attività del Centro Antiviolenza, guidano la donna per l'accesso alla rete dei servizi pertinenti disponibili sul territorio.

Consorzio Territoriale Network Etico Italia Soc. Coop. Soc. Consortile Onlus –
Via G.M. Angioy, 18 – 09124 Cagliari
Tel. 070.670053 – 070.2046356 –
Mail networketico@pec.it
Web: www.consorzionetwork.net –
Certificazioni Qualità
UNI EN ISO 9001 – UNI 11034 – UNI 10881 –
P.IVA 03170140929 –
Alb. Reg. Sez. C n. 24 - REA 251450