

Carta dei servizi

Centro Antiviolenza



ADEMI
GALSECCHI



Fondazione
Asilo Mariuccia

Centro Antiviolenza
Ersilia Bronzini



LA CARTA DEI SERVIZI	2
LA FONDAZIONE ASILO MARIUCCIA ONLUS	2
CENTRO ANTIVIOLENZA 'ERSILIA BRONZINI'	2
LA STRUTTURA E GLI SPAZI	3
LE DESTINATARIE	3
LA MISSION	3
LE MODALITA' DI ACCESSO	4
ORARIO DI APERTURA	4
GLI STANDARD DI QUALITA'	4
IL PERSONALE	5
LA METODOLOGIA	5
I SERVIZI EROGATI	6
FORMAZIONE ESTERNA.....	8
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	8
MODALITÀ DI GESTIONE DEI DATI E DELLA DOCUMENTAZIONE OBBLIGO DI RISERVATEZZA	8
REQUISITI STRUTTURALI DEL CAV.....	8
FOCUS SOSTENIBILITA'	8
RIFERIMENTI E CONTATTI.....	9
COSTI	9

La carta dei servizi

La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, come strumento che permetta il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi del Centro Antiviolenza (CAV) "Ersilia Bronzini" è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri relativi ai servizi offerti alle donne vittime di violenza da parte della Fondazione Asilo Mariuccia Onlus.

Tale documento contiene le informazioni sulle prestazioni erogate e può essere consegnato direttamente agli Enti, alle Associazioni, ai Clienti e a quanti risultano interessati al lavoro di progettazione educativa. La Carta dei Servizi è il risultato di un processo condiviso e partecipato da parte delle responsabili, delle coordinatrici e operatrici.

La Fondazione Asilo Mariuccia Onlus

La Fondazione Asilo Mariuccia è nata nel 1902 a Milano in memoria di Mariuccia Majno per volontà dei genitori, Ersilia Bronzini e Luigi Majno, e di un gruppo di cittadini milanesi sensibili alle condizioni di grave disagio in cui vivevano ampie fasce di popolazione minorile, in particolare femminile. L'Asilo Mariuccia si prefigge, sin dalle sue origini, lo scopo di accogliere e proteggere donne e minori.

In particolare, la Fondazione ha come scopo la protezione e l'assistenza rivolta a donne sole o con figli vittime di soprusi e maltrattamenti ovvero a chi ha bisogno di essere ascoltato, aiutato ed accompagnato al fine di recuperare la propria dignità di persona, di riscoprire una scala di valori, di ricevere i supporti e le risorse materiali, economiche e psicologiche con specifica attenzione alle vittime di violenza. La Fondazione studia, progetta, sperimenta ed eroga servizi alla persona e offre storicamente assistenza sociale a donne con bambini o a minorenni soli.

La Fondazione ha uno sportello lavoro interno che segue le donne e i minori offrendo partecipazione a corsi di lingua italiana con possibilità di certificazione linguistica, corsi formativi e professionalizzanti, orientamento lavorativo.

Centro Antiviolenza "Ersilia Bronzini"

Il centro antiviolenza Ersilia Bronzini si struttura ai sensi *dell'intesa stato regioni del 14 settembre 2022, Intesa ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n.131, tra il governo, le regioni e le Provincie autonome di Trento e Bolzano e gli Enti Locali di modifica dell'Intesa Rep. Atti n.1476/CU del 27 Novembre 2014, relativa ai requisiti minimi dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio; DGR n° 1073 del 9/10/2023; L.n. 168/2023 "Disposizioni per il contrasto della violenza sulle donne e della violenza domestica"; Intesa Stato Regione Rep. Atti n. 15/CU del 26 Gennaio 2024.* La Casa adotta la definizione di violenza contro le donne secondo la *Convenzione del Consiglio d'Europa, nota anche come Convenzione di Istanbul*, trattato internazionale contro la violenza sulle donne e la violenza domestica, di Maggio 2011.

La funzione prevalente del centro antiviolenza è di informazione, orientamento e consulenza. Alla donna vittima di violenza di genere viene data la possibilità di esprimere le proprie emozioni, i propri bisogni e difficoltà e di riuscire ad individuare il percorso da seguire per uscire dalla situazione di violenza, prendendo consapevolezza di sé, dei propri diritti e della propria forza. Attraverso il racconto della propria storia, guidato e ragionato, si offre alla donna la possibilità di riuscire a superare il senso d'impotenza e le paure create dalla

situazione di violenza e scegliere che cosa è meglio per lei. Alla donna viene offerto uno spazio d'ascolto competente e non giudicante che favorisce processi di scelta autonomi (empowerment). La donna è infatti centrale nel percorso di uscita dalla violenza. Il progetto individuale viene definito con la donna e basandosi sulle sue domande di aiuto: le operatrici offrono alla donna un sostegno tale da permetterle di trovare la risposta più adatta alla sua situazione, tenendo sempre conto della necessità di sicurezza e tutela loro e di quella degli eventuali figli/e. La donna viene infatti sempre preparata a fare un piano di protezione. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza il consenso informato della donna. A quest'ultima viene garantita inoltre la massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto riguarda gli sviluppi e i criteri che regolano il suo percorso presso il centro. Alla donna è garantita la massima riservatezza.

Il centro antiviolenza accoglie anche qualsiasi persona che possa entrare in contatto con una situazione di violenza e richieda una consulenza specialistica o chiunque sia interessato alla problematica e abbia bisogno di informazioni.

È anche un luogo in cui vengono effettuate attività di formazione, di sensibilizzazione e di prevenzione sul fenomeno della violenza maschile sulle donne allo scopo di promuovere il cambiamento culturale necessario al suo superamento.

La struttura e gli spazi

Il Centro Antiviolenza Ersilia Bronzini è sito in un appartamento di proprietà della Fondazione, al piano terra di via Pacini 20 a Milano. È facilmente raggiungibile sia con la linea metropolitana verde (fermata Piola) che con la linea rossa (fermata Loreto) ed è composta:

- una zona accoglienza con uno spazio bambini
- una stanza adibita ai colloqui
- una sala riunione
- una segreteria
- servizi igienici.

Nel CAV è vietato l'ingresso agli autori di reato di maltrattamento e violenza e non è previsto alcun intervento di mediazione familiare.

Le destinatarie

Il centro antiviolenza è un servizio rivolto a donne che, nel rapporto di coppia, in famiglia, nelle relazioni interpersonali e in ogni altro contesto sociale sono minacciate o hanno avuto o hanno esperienza di violenza fisica e/o sessuale e/o psicologica e/o economica e di stalking, di cyber stalking e/o sono vittime della diffusione non consensuale di immagini intime sessualmente esplicite. Le donne accolte sono maggiorenni, native o migranti, sole o con figli e figlie minori.

La mission

Obiettivo generale è contribuire al consolidamento della rete territoriale di assistenza a vittime di violenza di genere, garantendo i necessari servizi di protezione alle donne e ai/alle loro figli/e che si trovino in una condizione di violenza conclamata o a rischio di violenza. Il centro antiviolenza Ersilia Bronzini garantisce attività informative e percorsi di sostegno che assicurino supporto emotivo, psicologico, legale, di

orientamento al lavoro alle donne che decidano di affrontare un percorso di emancipazione da situazioni di violenza e/o oppressione verso la riconquista della propria autonomia.

Le modalita' di accesso

L'accesso al servizio è diretto e può avvenire tramite una telefonata al numero fornito da Fondazione Asilo Mariuccia e/o al numero verde nazionale 1522, o inviando una e-mail all'indirizzo centroantiviolenza@asilomariuccia.com, nonché presentandosi direttamente presso la sede del centro antiviolenza in via Giovanni Pacini 20 a Milano.

Il servizio di consulenza viene attivato solo su richiesta esplicita della donna interessata. Sono garantiti anonimato e segretezza.

Quando la donna si presenta per la prima volta al centro antiviolenza, se possibile e in base alla gravità del caso, viene effettuato un primo colloquio alla presenza di due operatrici. In alternativa viene comunque ascoltata da un'operatrice, che ne raccoglie il vissuto di violenza, fa un'analisi del rischio e le fornisce le prime informazioni di tutela e/o informazioni legali e/o dei servizi presenti sul territorio.

Se il rischio della donna è elevato e non è possibile un collocamento temporaneo presso parenti/amici/conoscenti, vengono immediatamente contattate le strutture residenziali per l'accoglienza residenziale della donna (casa rifugio) presenti sul territorio provinciale o regionale e la donna viene accompagnata nella struttura che ha dato disponibilità all'accoglienza da un'operatrice.

Normalmente, se dall'analisi del rischio non vengono individuate situazioni a medio-elevato pericolo, il primo colloquio viene garantito entro una settimana dal primo contatto.

Orario di apertura

L'orario di apertura si articola in 25 ore settimanali per 5 giorni consecutivi così suddivise:

martedì, mercoledì, giovedì	dalle 09.00 alle 14.00
lunedì e venerdì	dalle 14.00 alle 19.00

L'accesso ai servizi del centro è su appuntamento.

Il numero di telefono dedicato è attivo 24h su 24 e collegato al 1522 nonché ai servizi essenziali della rete.

Gli standard di qualità

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità che l'utente si attende e che la Fondazione Asilo Mariuccia onlus si impegna a rispettare. Essi sono:

- Continuità e accessibilità: capacità di garantire l'accesso al servizio erogato in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali comunicativi/informativi;
- Tempestività: capacità di rispondere in maniera tempestiva alle diverse richieste (colloquio, etc.);
- Efficacia: capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati;
- Trasparenza: semplicità, per le/gli utenti di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio.

Il personale

Nell'erogazione del servizio di Centro Antiviolenza, Fondazione Asilo Mariuccia si può avvalere di personale strutturato femminile, collaboratrici e volontarie. Il personale strutturato è stato assunto fino al 30 aprile 2021 con CCNL EE.LL e dal 1° maggio con contratto Uneba.

Le professioniste, esclusivamente donne, che costituiscono l'équipe del CAV, possiedono un'esperienza pluriennale nelle tematiche della accoglienza residenziale e del sostegno a donne con figli/e vittime di violenza, nel campo della migrazione femminile e dell'assistenza alle vittime di tratta. Inoltre, il personale educativo è idoneo alla presa in carico di donne e/o di minori con disabilità. L'équipe del CAV lavora in maniera fortemente integrata con le équipe delle Case Rifugio, condividendo con essa metodologie, obiettivi e azioni del percorso di ciascuna donna accolta. L'équipe rispetta il divieto di applicare tecniche di mediazione familiare.

Il gruppo di lavoro è costituito dalle seguenti figure professionali:

- 1 Responsabile/Coordinatrice: coordina l'équipe del CAV affiancando le collaboratrici nella gestione delle progettualità e degli accompagnamenti, ne organizza i ruoli e le mansioni, programma le attività, mantiene le relazioni territoriali e con i partner di progetto, collabora nella stesura dei progetti individuali, gestisce la reperibilità nei momenti in cui non è prevista apertura del servizio;
- 2 Operatrici dell'accoglienza/case manager: gestiscono il progetto individuale, incontrano le donne, svolgono accompagnamenti, mantengono rapporti costanti con l'operatrice di riferimento di ciascuna donna all'interno delle case rifugio, supportano emotivamente le donne nella quotidianità, supportano la relazione madre-bambino/a;
- 1 Assistente sociale: partecipa all'accoglienza e alla stesura del progetto individuale, accompagna alla conoscenza delle risorse del territorio, dei servizi sanitari e scolastici locali, sostiene la donna nella definizione del progetto di dimissione;
- Avvocate civiliste e penaliste esperte in materia di violenza maschile contro le donne;
- Psicologhe;
- Operatrici per le attività di formazione e ricerca lavoro.

L'équipe si avvale inoltre della consulenza di mediatrici culturali attraverso l'attivazione di specifiche convenzioni.

È garantita la formazione e la supervisione periodica del personale così come prevista dall'intesa e declinata nella D.G.R. n. XII/1073/2023. La formazione e la supervisione hanno lo scopo di garantire non solo elevati livelli di qualità professionale ma anche di offrire uno spazio di rielaborazione delle proprie esperienze sul campo.

La metodologia

Fondazione Asilo Mariuccia accoglie e supporta le donne nel percorso di presa di consapevolezza, valutazione e decisione rispetto al proprio futuro per garantire un progetto di accompagnamento nel quale siano le persone accolte a determinare gli obiettivi progettuali. L'ascolto empatico e non giudicante ha la funzione di dare vita a uno spazio in cui la donna si senta libera di narrare la propria storia e di esprimere ogni suo sentimento.

Seguendo il principio di corresponsabilità, è costante la condivisione con le donne ospiti e, se presenti, con i bambini di ciò che accade, delle domande e delle riflessioni che scaturiscono, affinché si creino le condizioni per una collaborazione basata sulla trasparenza e la collaborazione.

Il lavoro di sostegno alla donna vittima di violenza tiene conto dell'approccio transculturale e del conseguente decentramento culturale, funzionale alla comprensione dei mondi altrui e alla ricerca di chiavi di lettura e di intervento funzionali al sostegno della relazione mamma-bambino.

La Fondazione promuove inoltre una riflessione continua e attiva sugli spazi di accoglienza e sul loro ruolo attivo di agevolatori di relazione, nella convinzione che il bello curi, restituisca dignità e contribuisca alla creazione negli ospiti di una buona immagine di loro stessi.

È vietato l'ingresso agli autori di violenza e/o maltrattamento e a tutte le persone non autorizzate dall'equipe.

I servizi erogati

Il Centro Antiviolenza (CAV) della Fondazione Asilo Mariuccia Onlus si impegna a fornire un ambiente sicuro e adeguato per le donne e i minori che accoglie, seguendo rigorose linee guida e requisiti:

- **Accoglienza telefonica ed assistenza 24/24h**
Il primo contatto della donna con il centro avviene generalmente per telefono. L'accoglienza telefonica è pensata per tutte le donne che vivono situazioni di disagio e di difficoltà da cui vorrebbero uscire e per tutte coloro che desiderano confrontarsi e capire se quello che vivono è violenza.
- **Primo colloquio**
Il primo colloquio viene svolto in presenza presso il centro antiviolenza da parte di professioniste esperte sulle dinamiche della violenza di genere. Attraverso un ascolto empatico e non giudicante, vengono raccolte tutte le informazioni utili alla definizione di un programma personalizzato e specifico per ogni singola donna. Sempre durante il primo colloquio, viene effettuata, la valutazione individuale del rischio con strumenti standardizzati, al fine di ottenere un riscontro della effettiva pericolosità della situazione e per aiutare la donna ad una maggior presa di consapevolezza della situazione di rischio che sta vivendo.
- **Gestione dell'emergenza**
Se necessario, le donne vengono guidate verso strutture di ospitalità a recapito segreto. Una volta inserite nelle strutture, le professioniste del centro continuano a seguire la donna nella co-costruzione del progetto di fuoriuscita dalla violenza. La donna può, infatti, usufruire del sostegno delle professioniste del centro dal punto di vista sociale, legale e psicologico.
- **Colloqui di accoglienza presso il centro**
Rappresentano lo spazio di approfondimento e progettazione del percorso di uscita dalla violenza. L'obiettivo è quello di ricostruire la storia, trovare spiegazioni a quanto accaduto e iniziare a progettare un futuro di fuoriuscita dalla violenza. Viene inoltre effettuata una valutazione del rischio.
- **Consulenza psicologica**
Il sostegno psicologico viene erogato presso la sede operativa, grazie al lavoro quotidiano di psicoterapeute specializzate sui temi della violenza di genere e del maltrattamento. Sulla base delle necessità e bisogni della donna, viene progettato un ciclo di colloqui con l'obiettivo di comprendere ed elaborare angosce e paure legate alla propria esperienza e di favorire il processo di empowerment delle proprie risorse e competenze.

- Consulenza legale
Le donne che si rivolgono al centro possono usufruire di consulenze legali gratuite svolte da avvocate civiliste e penaliste formate sul tema della violenza di genere. La donna può così ricevere informazioni sui possibili percorsi da intraprendere.
- Consulenza sociale
Il centro anti violenza offre un servizio di supporto e sostegno sociale per il recupero dell'autonomia della donna e del suo reinserimento sociale. Le assistenti sociali che operano nel centro danno la possibilità alla donna di strutturare percorsi personalizzati volti all'orientamento dal punto di vista professionale e personale ai fini di facilitare, se necessario, l'accesso ad opportunità lavorative e/o abitative.
- Percorsi di orientamento al lavoro
L'obiettivo è quello di cogliere le capacità e le attitudini già espresse in passato per reinvestirle in un progetto futuro, rafforzando nella donna la consapevolezza e la capacità di muoversi in modo autonomo. È offerta anche la possibilità di accedere a percorsi di gruppo in ambito di orientamento lavoro, con l'obiettivo di rafforzare l'autostima attraverso un bilancio di competenze e la definizione di nuovi progetti.
- Spazio di orientamento all'educazione finanziaria
L'obiettivo è fornire supporto e consulenza in ambito finanziario allo scopo di prevenire la violenza economica.
- Gruppi di auto-aiuto
Spazi nei quali le donne, attraverso il confronto e lo scambio con altre donne che hanno vissuto situazioni analoghe, escono dalla solitudine e dall'isolamento indotti dalla violenza, imparano a guardare se stesse, ad esprimere i propri sentimenti, a ricostruire un'immagine positiva di sé, riappropriandosi della propria vita e recuperando la capacità di progettare il futuro.
- Percorsi di sostegno alla rete familiare/amicale della donna
Per coloro (familiari, amici, nuovi partner positivi) che vogliono comprendere il disagio vissuto dalla donna ed esserle di aiuto, sono disponibili: accoglienza telefonica e vis-à-vis, consulenza informativa legale, sostegno psicologico individuale. Non si effettuano percorsi di mediazione familiare, come espressamente vietato dalla convenzione di Istanbul.

In caso di necessità è possibile svolgere colloqui da remoto con piattaforme dedicate.

Gratuità dei servizi: tutti i servizi offerti dal centro sono completamente gratuiti per le donne vittime di violenza.

Il lavoro di rete e l'aggiornamento costante delle operatrici del CAV e dei servizi coinvolti sono alla base della strutturazione dei progetti individualizzati e terranno conto della adeguatezza della durata degli interventi.

Si garantisce la strutturazione di un percorso individuale ad ogni donna e ai suoi figli sulla base della valutazione del rischio e dei bisogni.

La Fondazione assicura un'insieme di prestazioni sociali, legali e psicosociali finalizzate all'accoglienza, alla valutazione multidisciplinare per l'attuazione del progetto individualizzato e all'orientamento all'accesso ai servizi, attraverso personale qualificato e volontarie, adeguatamente formati; e facilita il raccordo con i servizi amministrativi dell'Ente locale al fine di istituire e garantire indirizzi fittizi per le donne che non devono essere rintracciate nonché per le donne che chiedono protezione.

Formazione esterna

Fondazione Asilo Mariuccia oltre al supporto garantito alle vittime di violenza di genere, si occupa di sensibilizzare e di prevenire questo fenomeno attraverso interventi *ad hoc* come:

- seminari di approfondimento,
- conferenze e incontri sulle tematiche delle pari opportunità e della prevenzione della violenza in tutte le sue forme.

E' inoltre attivo uno Sportello Informativo sulle attività di formazione esterna per adulti e minori.

Caratteristiche del servizio erogato

Modalità di gestione dei dati e della documentazione obbligo di riservatezza

La Fondazione opera:

- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196 per la raccolta, la conservazione e la sicurezza dei dati;
- ottemperando all'assolvimento del debito informativo previsto da ISTAT/DPO, Regione Lombardia e Comune capofila della rete nel rispetto della riservatezza e anonimato delle donne.

I dati in forma anonima e aggregata possono essere forniti in ogni momento alle Istituzioni locali e regionali. Tutti i dati personali dei beneficiari sono conservati in ottemperanza della normativa vigente in materia di privacy.

La piattaforma informatica è basata su sistema Windows con applicazioni Microsoft 365. Le informazioni e la documentazione di lavoro, così come tutti i dati sensibili, sono archiviati all'interno di cartelle con accessi regolamentati a seconda delle funzioni aziendali nel pieno rispetto delle direttive europee ed italiane sulla privacy.

Requisiti strutturali del centro antiviolenza

L'immobile destinato al CAV rispetta la normativa in materia di agibilità e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed è organizzato in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della privacy. È dotato di uno spazio di accoglienza, di più locali per colloqui, di servizi igienici e di uno spazio polifunzionale. Al fine di garantire l'accoglienza anche di eventuali figli minori della donna l'immobile è dotato anche di uno spazio con caratteristiche ludiche.

Focus sostenibilità

La Fondazione Asilo Mariuccia è da molti anni attenta ai temi della sostenibilità non solo dal punto di vista sociale ma anche ambientale, e ha deciso di assumere formalmente un impegno nei confronti di tutti gli stakeholder adottando nel proprio codice Etico i principi e i valori di riferimento della sostenibilità: FAM si è dotata di una strategia per tradurli in comportamenti virtuosi da tenersi concretamente nell'operatività quotidiana e in tutti i processi operativi, ripercorrendo l'intera catena del valore e coinvolgendo il maggior numero e tipologie di stakeholder, dai dipendenti agli accolti, ai fornitori ai benefattori.

A tal fine, Fondazione Asilo Mariuccia ha individuato, tra gli obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU (i cosiddetti SDG o SDGs), quelli ai quali aderire promuovendo iniziative che concorrano a darne concreta attuazione.



Nel Bilancio Sociale e di Sostenibilità ogni anno vengono descritti gli obiettivi, le azioni e i risultati misurati, con lo scopo di coniugare sia gli obblighi normativi che le molteplici finalità di rendicontare agli stakeholders i risultati economici, sociali e ambientali generati.

L'economia circolare è per la Fondazione un modello di progettazione ma anche uno strumento di attuazione degli impegni presi; per questo ci poniamo lo sfidante obiettivo di ripercorrere l'intera catena del valore.

Riferimenti e contatti

FONDAZIONE ASILO MARIUCCIA Onlus
Via Giovanni Pacini 20 – 20131 Milano

Tel: +39 3316405349

Mail: centroantiviolenza@asilomariuccia.com

Costi

I costi verranno rendicontati a piè di lista in base al numero di casi accolti e alle specifiche esigenze delle donne che accedono al Centro Antiviolenza.