CARTA DEI SERVIZI

CENTRO ANTI VIOLENZA

bozza



Premessa

Il **Centro Antiviolenza Bra Alba** rappresenta la volontà dell'Ente pubblico di assumersi la responsabilità di agire fattivamente per contrastare la violenza di genere, in sinergia con gli Enti del Terzo settore presenti sul territorio e, in particolare,
con l'**Organizzazione di volontariato Mai+Sole** avente sede legale a Savigliano
via del Teatro n. 2.

La Carta del Centro Antiviolenza intende rispondere alla volontà di **comunicare in modo trasparente** ciò che i vari soggetti partner del Centro stesso mettono a disposizione delle cittadine sul tema della violenza domestica.

Il CAV Bra-Alba opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, affidabilità e trasparenza del servizio, riservatezza e informazione.

Chi siamo

Il Centro antiviolenza Bra-Alba, **istituito nel 2020**, è costituito dal **Comune di Bra**, quale Ente locale ed Ente gestore dei Servizi Socio Assistenziali - Distretto di Bra, dal **Comune di Alba**, dal **Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe Roero**, dall'**A.S.L CN2** e dall'**Associazione Mai+Sole**.

Opera, attraverso sportelli decentrati, sui Comuni afferenti al **Distretto di Bra** e di **Alba**:

Distretto di Bra
Bra, Ceresole d'Alba, Cherasco, La Morra, Narzole, Pocapaglia, Sanfrè, Santa Vittoria d'Alba, Sommariva del Bosco, Sommariva Perno, Verduno.

Alba
Alba, Albaretto della Torre, Arguello, Baldissero d'Alba, Barbaresco, Barolo, Benevello, Bergolo, Borgomale, Bosia, Bossolasco, Canale, Castagnito, Castelletto Uzzone, Castellinaldo d'Alba, Castiglione Falletto, Castiglione Tinella, Castino, Cerretto Langhe, Cissone, Corneliano d'Alba, Cortemilia, Cossano Belbo, Cravanzana, Diano d'Alba, Feisoglio, Gorzegno, Govone, Grinzane Cavour, Guarene, Lequio Berria, Levice, Magliano Alfieri, Mango, Monchiero, Monforte d'Alba, Montà d'Alba, Montaldo Roero, Montelupo Albese, Monteu Roero, Monticello d'Alba, Neive, Neviglie, Niella Belbo, Novello, Perletto, Pezzolo Valle Uzzone, Piobesi d'Alba, Priocca, Rocchetta Belbo, Roddi, Roddino, Rodello, San Benedetto Belbo, San Giorgio Scarampi, Santo Stefano Belbo, Santo Stefano Roero, Serralunga d'Alba, Serravalle Langhe, Sinio, Torre Bormida, Treiso, Trezzo Tinella, Vezza d'Alba.

Il Centro Antiviolenza 21/A

Mette a disposizione **operatori qualificati** per **l'ascolto** e **l'aiuto** alle **donne sole o con figli** che subiscono violenze e maltrattamenti.

Opera in collaborazione con la **rete dei soggetti istituzionali** (forze dell'ordine, ospedali, ecc) e del **privato sociale** presenti sul territorio.

Il Centro Antiviolenza ha 3 obiettivi

- **Promuovere** sul territorio e in modo sussidiario **interventi di sensibilizzazione** volti a prevenire il fenomeno della violenza contro le donne
- **Offrire** alla donna **supporto emotivo**, **psicologico** e **pratico** per affrontare consapevolmente la scelta di chiudere la spirale della violenza e intraprendere un **percorso di autonomia**
- **Garantire** supporto per l'**accesso al gratuito patrocinio**, permettendo di essere assistita e informata da un legale senza oneri economici. Così da affrontare il percorso di denuncia e giudiziario con il giusto sostegno legale.

La Mission

Tutti i soggetti partner concordano nel riconoscere come prioritaria ogni azione finalizzata a diffondere la **cultura della parità di genere** e del **rispetto dei diritti di ogni persona** ed intendono prevenire e contrastare il fenomeno della violenza di genere attraverso un approccio sinergico e collaborativo che garantisca la creazione di servizi ed interventi efficaci nell'accogliere ed accompagnare la donna, con o senza figli, nei percorsi di uscita dalla spirale della violenza.



L'accoglienza

Il Centro **accoglie, a titolo gratuito**, le donne di tutte le età e nazionalità ed i loro figli/figlie minorenni che hanno subito violenza, anche non residenti sul territorio coincidente con il territorio di riferimento del CAV, senza alcuna discriminazione riferita ad etnia, lingua, religione, opinioni politiche o di qualsiasi altro tipo, origine nazionale o sociale, appartenenza a minoranze, censo, nascita, orientamento sessuale, età, disabilità, status di migrante o di rifugiato.

COME SI ACCEDE

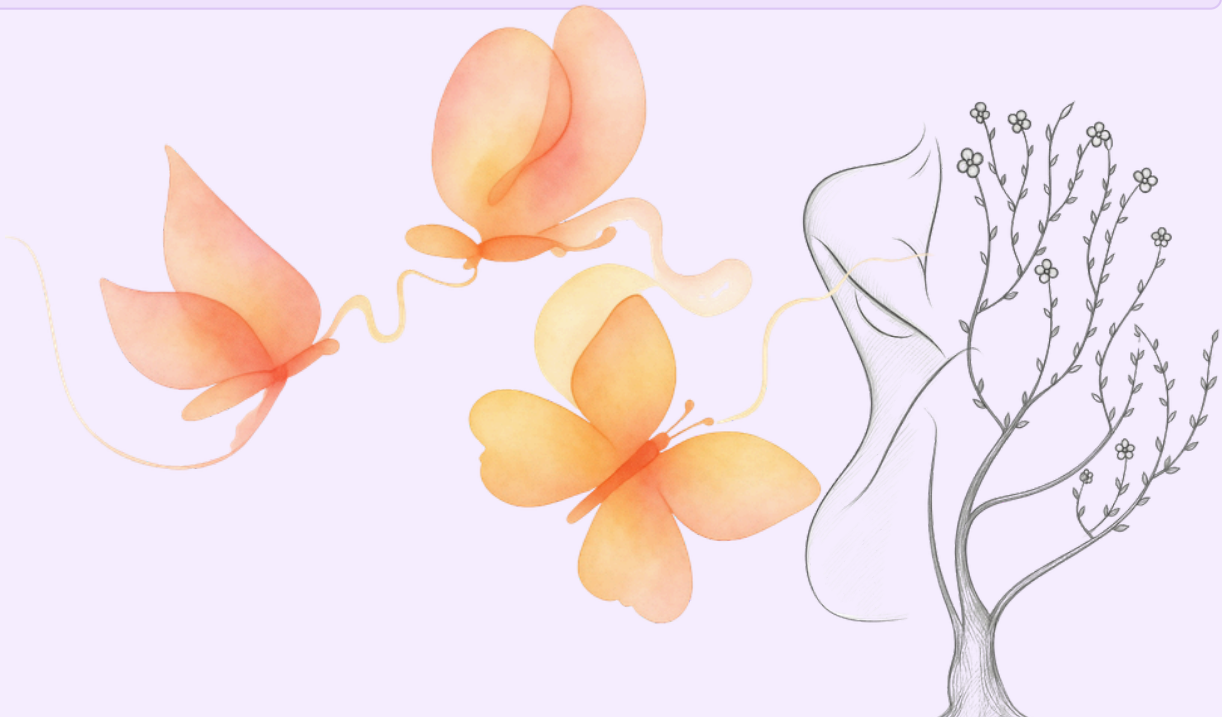
L'accoglienza viene garantita da ciascuno degli **sportelli aperti** dai soggetti partner del Centro stesso attraverso **contatto telefonico**, richiesta **di appuntamento** presentata all'indirizzo mail specificatamente istituito o segnalazione da parte della rete territoriale formale ed informale.

DONNE NON RESIDENTI

Il Centro antiviolenza **garantisce l'accoglienza delle donne indipendentemente dalla zona di residenza** attivando successivamente, in quest'ultimo caso, il centro antiviolenza ed i servizi territoriali di riferimento della donna in base alla zona di provenienza.

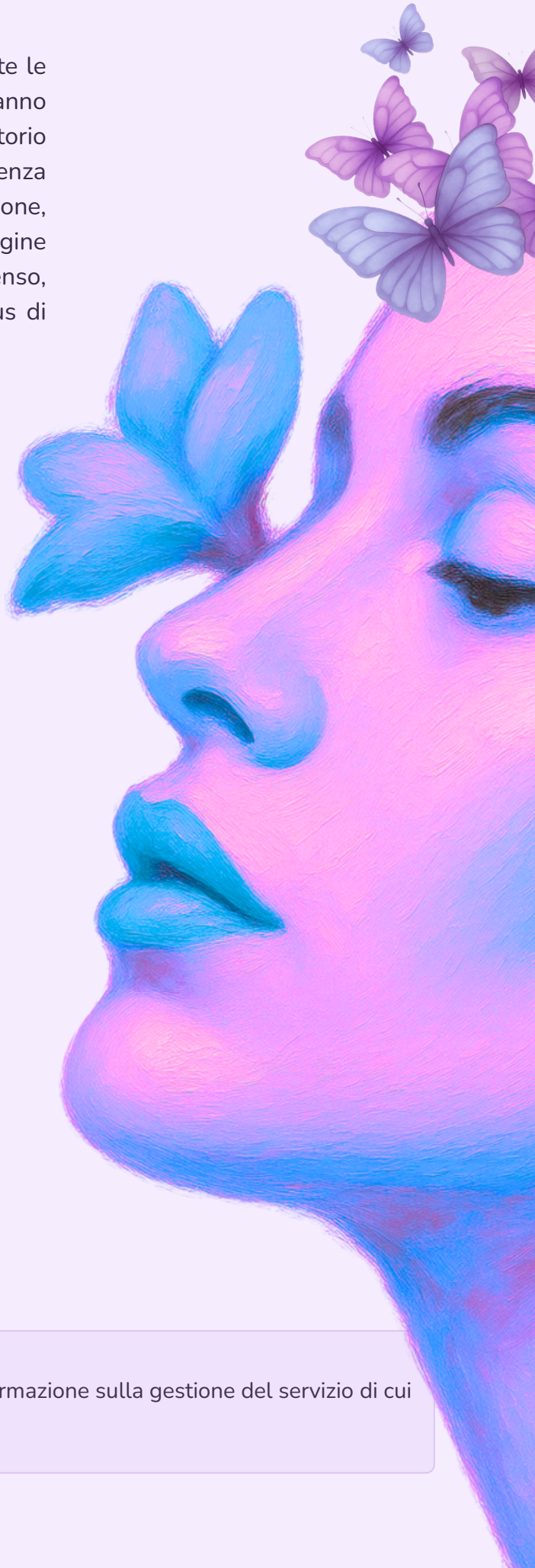
INFORMAZIONE

Il **CAV** garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi.



L'accoglienza

Il Centro **accoglie, a titolo gratuito**, le donne di tutte le età e nazionalità ed i loro figli/figlie minorenni che hanno subito violenza, anche non residenti sul territorio coincidente con il territorio di riferimento del CAV, senza alcuna discriminazione riferita ad etnia, lingua, religione, opinioni politiche o di qualsiasi altro tipo, origine nazionale o sociale, appartenenza a minoranze, censo, nascita, orientamento sessuale, età, disabilità, status di migrante o di rifugiato.



COME SI ACCEDE

L'accoglienza viene garantita da ciascuno degli **sportelli aperti** dai soggetti partner del Centro stesso attraverso **contatto telefonico**, richiesta **di appuntamento** presentata all'indirizzo mail specificatamente istituito o segnalazione da parte della rete territoriale formale ed informale.

DONNE NON RESIDENTI

Il Centro antiviolenza **garantisce l'accoglienza delle donne indipendentemente dalla zona di residenza** attivando successivamente, in quest'ultimo caso, il centro antiviolenza ed i servizi territoriali di riferimento della donna in base alla zona di provenienza.

INFORMAZIONE

Il **CAV** garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi.

I servizi

- **Ascolto** e **orientamento**
- **Accoglienza**: protezione e accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza;
- **Collocazione in protezione** in emergenza di donne senza figli minori presso strutture ad indirizzo segreto
- **Assistenza psicologica**: sostegno nell'elaborazione del vissuto violento attraverso percorsi individuali e/o tramite gruppi di auto mutuo aiuto in rete con i servizi presenti sul territorio
- **Assistenza legale**: colloqui di informazione e di orientamento di carattere legale sia in ambito civile che penale, di immigrazione e lavoro, e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi dei procedimenti;
- **Supporto ai/alle figli/figlie minori**, vittime di violenza assistita;
- **Orientamento al lavoro** attraverso informazioni e contatti con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica ed attraverso specifiche progettualità;
- **Mediazione linguistica culturale**: presenza a chiamata di mediatrice in raccordo con i servizi sociali territoriali
- **Percorso di uscita dalla violenza**: il percorso personalizzato di protezione e sostegno è costruito insieme alla donna e formulato nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi;
- **Orientamento all'autonomia abitativa** in raccordo con le Amministrazioni comunali

Tutti i servizi sono gratuiti ed è garantito l'anonimato.

Alle operatrici del centro antiviolenza è fatto divieto assoluto di proporre alle donne vittime di violenza servizi di mediazione familiare. Non è consentito in alcun caso l'accesso presso la sede del Centro agli autori della violenza e/o maltrattamenti.

Il Centro garantisce riservatezza attraverso un'accoglienza presso spazi fisici esclusivamente dedicati, nonché rispetto delle norme sulla privacy in base al Regolamento Europeo 2016/679.



Il personale

Il Centro si avvale esclusivamente di **figure professionali femminili e volontarie** che hanno conseguito un'adeguata formazione, seguendo un approccio di genere, sul tema della violenza maschile; sulle sue cause strutturali e conseguenze; sulla valutazione del rischio; sui bisogni specifici di donne esposte a molteplici vulnerabilità, sui principi della Convenzione di Istanbul; sull'operatività del lavoro di rete, anche in tema di autonomia economica, lavorativa e abitativa. Le operatrici partecipano regolarmente a corsi di aggiornamento e a percorsi di supervisione.

Il Centro assicura una **multidisciplinarità delle figure coinvolte**, così come previsto dalle linee guida nazionali e regionali, garantendo una multidisciplinarietà di competenze, in grado di istituire percorsi di sostegno nel rispetto delle differenze culturali e della storia di ciascuna donna.

Operano all'interno del Centro antiviolenza

L'ASSISTENTE SOCIALE

Accoglie, orienta e supporta la donna nella sua scelta di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza, anche in considerazione della presenza di figli minori da tutelare.

LA PSICOLOGA

Accompagna la donna nel processo di riconoscimento della violenza e nell'attivazione di quei cambiamenti a livello emotivo e comportamentale che vanno nella direzione di una crescente capacità di tutelare la propria sicurezza (a prescindere che la donna voglia o meno interrompere il rapporto), di contrastare il processo di vittimizzazione e di addivenire ad un progetto per la propria vita autonoma e libera dalla violenza.

IL LEGALE

Valuta la situazione per inquadrarla giuridicamente e prospettare alla donna le possibili azioni a tutela propria e di eventuali figli, sia in ambito civile che penale; fornisce tutte le informazioni relative all'accesso al Fondo per il patrocinio per le donne vittime di violenza e maltrattamenti istituito dalla Regione Piemont con L.R. 4/2016.

LE VOLONTARIE DELL'ASSOCIAZIONE MAI+SOLE

Accolgono, orientano e supportano la donna nella scelta e nella realizzazione del percorso di uscita dalla violenza.



Metodologia di lavoro

L'accoglienza è basata sulla **relazione tra donne** ed è **personalizzata**. Nessuna azione viene svolta dall'operatrice senza informarne la donna.

L'atteggiamento delle operatrici non è giudicante, mira a stabilire una **relazione di fiducia** con la donna, non esprime valutazioni sulle competenze genitoriali.

Dopo alcuni colloqui di conoscenza e approfondimento della situazione specifica, la donna e l'operatrice elaborano e condividono il percorso da intraprendere e quali supporti attivare. L'operatrice fornisce strumenti ed informazioni circa i **diritti**, le **risorse**, le **criticità**; facilita l'accesso alle reti formali e informali proponendo processi di autonomia e consapevolezza.

L'attività di mediazione familiare e/o conciliazione è esclusa dall'offerta del Centro, coerentemente con i requisiti previsti dalla normativa e dalle linee guida in materia che la considerano inappropriata.



Reclami

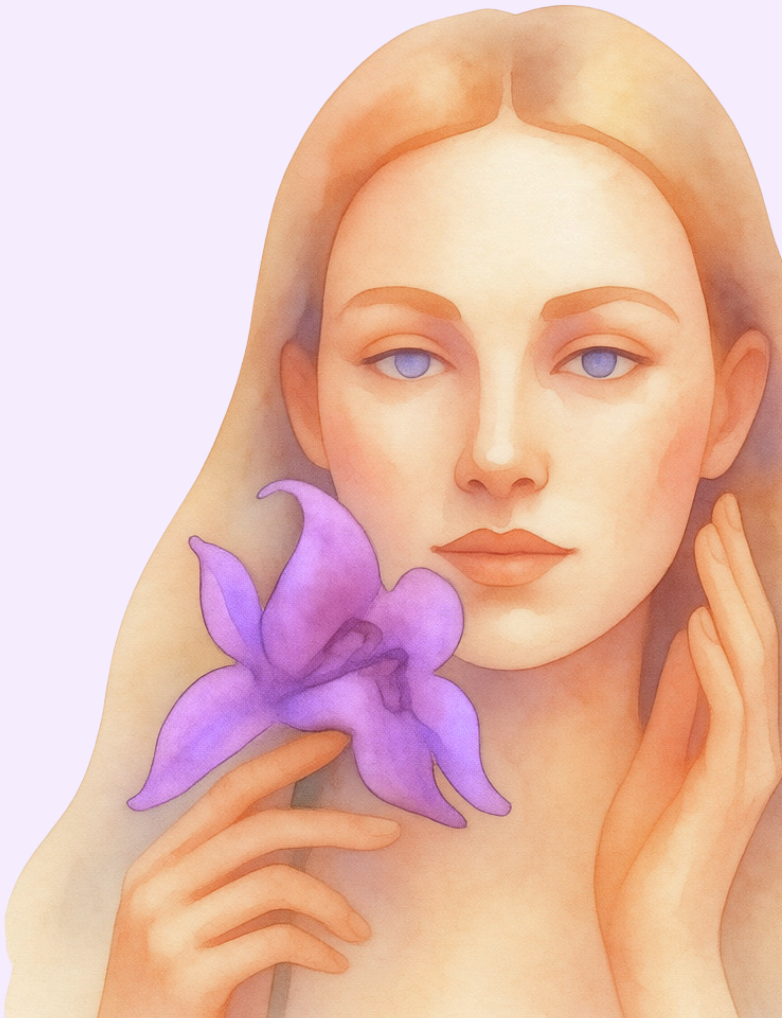
I cittadini hanno la possibilità di **presentare reclami** per segnalare disservizi o violazioni dei diritti relativi al Centro antiviolenza 21/A.

Il Registro dei reclami **garantisce trasparenza e tutela** del diritto alla prestazione dei servizi, raccogliendo solo reclami circostanziati, scritti e firmati. I reclami possono essere utilizzati per attivare piani di miglioramento dei servizi offerti.

Le modalità per presentare un reclamo sono le seguenti:

- **Consegna diretta all'Ufficio Protocollo del Comune di Bra**, muniti di un valido documento di identità.
- **Invio tramite posta ordinaria o privata**, allegando una fotocopia del documento d'identità.
- **Inoltro via e-mail ordinaria**, con allegato il reclamo e una copia del documento d'identità, scannerizzato o con firma digitale.
- Utilizzo della **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, con firma digitale del sottoscrittore o fotocopia del documento di identità in formato elettronico.

I reclami vengono esaminati e utilizzati per migliorare il servizio, garantendo così un ambiente sicuro e rispettoso dei diritti delle persone assistite.



Numeri utili e contatti

IL CENTRO ANTIVIOLENZA È COLLEGATO AL NUMERO NAZIONALE ANTIVIOLENZA

1522

attivo 24h/24 con il n. **335.17.01.008**

In **situazioni di emergenza** e di **pericolo grave e imminente** rivolgersi direttamente alle **Forze dell'Ordine del territorio** o al **Pronto Soccorso (DEA ASL)**.

Per informazioni e avvio di un progetto di autonomia, fare riferimento a:

SERVIZIO SOCIALE DI BRA

Tel 0172 420711 – 320.43.19.840
servizisociali.ambitobra@comune.bra.cn.it
centroantiviolenza@comune.bra.cn.it
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
Si riceve su appuntamento previo contatto telefonico

ASL CN2 CONSULTORIO FAMILIARE ALBA

c/o Casa della Comunità via Pietrino Belli n. 26
Tel 0173 316145
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
Si riceve su appuntamento previo contatto telefonico

ASL CN2 CONSULTORIO FAMILIARE BRA

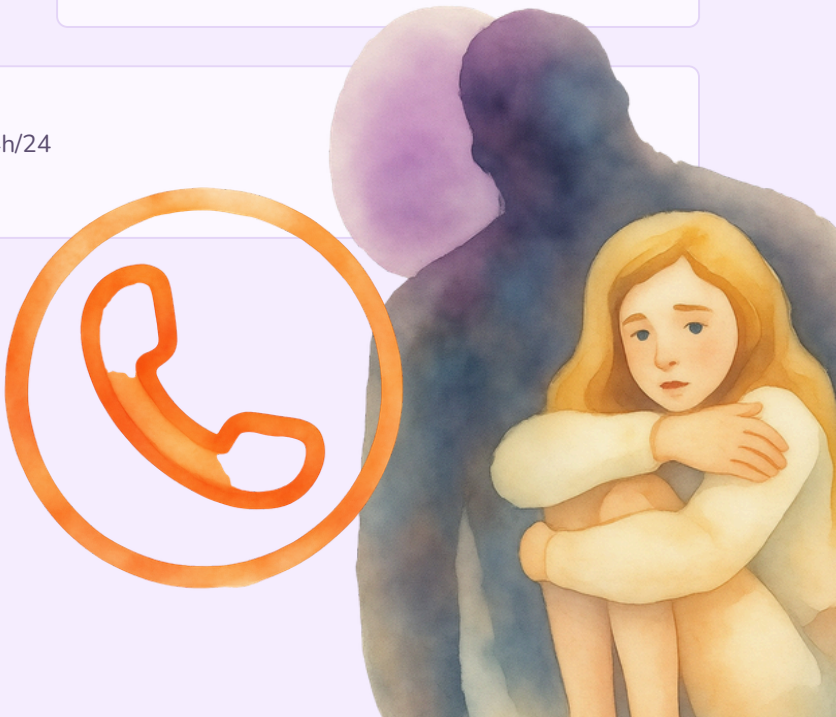
c/o Casa della Comunità via Vittorio Emanuele II n. 3
Tel 0172 420406
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 in orario continuato
Si riceve su appuntamento previo contatto telefonico

CONSORZIO SOCIO ASSISTENZIALE ALBA LANGHE ROERO

Via Manzoni n. 8 Alba
Tel 0173 363017
ssaalba@sesaler.it
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30, lunedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30
Si riceve su appuntamento previo contatto telefonico

ASSOCIAZIONE MAI+SOLE

Tel 335.17.01.008 – 331.68.93.684 — reperibilità 24h/24
info@maipiusole.it





CENTRO ANTI VIOLENZA BRA

CITTÀ DI BRA

Convenzione per la gestione associata dei
Servizi Socio Assistenziali Ambito di Bra

BRA ALBA ASL CN2

Consorzio Socio - Assistenziale
Alba Langhe Roero

Città di Alba

maisole

Progetto promosso e finanziato

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le pari opportunità

In collaborazione con

REGIONE PIEMONTE