



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **ANNO 2016**

Centro Antiviolenza CaD-Brescia  
Via S. Faustino, 38 – 25122 Brescia  
Tel/Fax 030 2400636 – 2807198  
[casa@casadelledonne-bs.it](mailto:casa@casadelledonne-bs.it)  
[casa@casadelledonne.191.it](mailto:casa@casadelledonne.191.it)  
[www.casadelledonne-bs.it](http://www.casadelledonne-bs.it)

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla Legge 328/00 a tutela degli utenti al fine di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti. Questa comprende la descrizione delle attività svolte dalla Casa delle Donne, i principi fondatori, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti.

## 2. IL CENTRO ANTIVIOLENZA CASA DELLE DONNE CAD-BRESCIA

Il Centro Antiviolenza Casa delle Donne CaD-Brescia onlus, il cui statuto è stato integrato e rinnovato nel 2015, rappresenta la naturale evoluzione dell'Associazione "Casa delle Donne", costituitasi come Associazione di Volontariato onlus nel 1989 e iscritta all'Albo Regionale e Provinciale delle Associazioni e dei movimenti per le Pari Opportunità.

L'attività del Centro è svolta da operatrici di accoglienza specificamente formate secondo la metodologia prevista dalla Rete regionale dei Centri Antiviolenza e di Regione Lombardia (LR. 11/2012), che mettono a disposizione la loro esperienza e professionalità nel sostenere donne di ogni etnia, religione ed estrazione sociale che abbiano subito o subiscano **violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, da pratiche tradizionali, sul lavoro, stalking.**

Le attività del Centro comprendono in primo luogo l'**ascolto**, l'**accoglienza** e l'**assistenza psicologica e/o legale** per quanto riguarda gli abusi sia in ambito familiare che extra-familiare. Sul piano culturale e della prevenzione, il Centro è impegnato a praticare e diffondere il rispetto delle diversità, promuove corsi di formazione e di aggiornamento, collabora con altri Enti presenti sul territorio, propone iniziative per valorizzare la creatività femminile in ambito letterario e artistico.

La Casa delle Donne CaD Brescia onlus aderisce alla Rete Regionale dei Centri Antiviolenza e delle Case delle Donne della Lombardia. È socia fondatrice della Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza D.i.Re. E' inserita nel numero verde antiviolenza nazionale 1522.

In qualità di unico Centro Antiviolenza della provincia di Brescia ha sottoscritto il Protocollo inter-istituzionale della Rete Antiviolenza con capofila il Comune di Brescia per l'attivazione di servizi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della violenza sulle donne e alla protezione delle vittime di violenza (L.R. 11/2012).

Ha sottoscritto il protocollo inter-istituzionale della Rete Antiviolenza con capofila il Comune di Darfo Boario Terme (L.R. 11/2012).

Ha stipulato convenzioni e accordi per la gestione degli sportelli antiviolenza territoriali, una convenzione con l'Ufficio della Consigliera provinciale di Parità, con l'associazione Cerchio degli Uomini, con l'agenzia per il lavoro MAW.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **❖ *Uguaglianza***

Sono garantiti parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione dei servizi a tutte le donne utenti e ai loro figli/e, a prescindere dalla loro nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica.

#### **❖ *Gratuità***

Tutti i servizi offerti dal Centro Antiviolenza Casa delle Donne sono completamente gratuiti per le utenti.

#### **❖ *Riservatezza***

Le operatrici e le collaboratrici del Centro Antiviolenza Casa delle Donne operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. Nel corso del primo colloquio in sede viene fatto firmare il consenso al trattamento dei dati personali.

#### **❖ *Efficienza ed Efficacia***

Il Centro Antiviolenza Casa delle Donne assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri stabiliti a livello regionale e nazionale. Il lavoro del Centro è svolto con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/e minori, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

#### **❖ *Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio***

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo i turni di cui al punto 4 e non prevede periodi prolungati di chiusura.

## 4. SEDI E CONTATTI

### ❖ **BRESCIA**

#### **Centro Antiviolenza Casa delle Donne CaD-Brescia**

È la sede centrale. Il Centro è aperto dal *Lunedì* al *Venerdì* dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00. I colloqui sono svolti previo appuntamento telefonico.

Contatti:     *Indirizzo* via San Faustino, 38 – 25122 Brescia

*Telefono* **030 2400636 / 030 2807198**

*Mail* [casa@casadelledonne-bs.it](mailto:casa@casadelledonne-bs.it) [casa@casadelledonne.191.it](mailto:casa@casadelledonne.191.it)

### ❖ **DARFO BOARIO TERME**

#### **Sportello Antiviolenza “Donne e Diritti”**

Il comune di Darfo in collaborazione con il Centro Antiviolenza Casa Delle Donne CaD-Brescia, ha attivato lo sportello “Donne e Diritti” aperto tutti i *Mercoledì* dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 e *Giovedì* dalle 10:00 alle 12:00.

Contatti:     *Indirizzo* via Barbolini, 4 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

*Telefono* **0364 536632**

*Mail* [sportellodarfo@casadelledonne-bs.it](mailto:sportellodarfo@casadelledonne-bs.it)

### ❖ **GARDONE VT**

#### **Sportello Antiviolenza “VivaDonna”**

Lo sportello è aperto tutti i *Mercoledì* dalle 10:00 alle 12:00.

Contatti:     *Indirizzo* c/o Civitas via Matteotti 299, Gardone VT

*Telefono* **335 7240973**

*Mail* [sportelloantiviolenzavt@gmail.com](mailto:sportelloantiviolenzavt@gmail.com)

### ❖ **OSPITALETTO**

#### **Sportello Antiviolenza “Non Sei Sola”**

Lo sportello è aperto il *primo* e il *terzo Martedì* del mese dalle 14:30 alle 16:30.

Contatti:     *Indirizzo* c/o Biblioteca di Ospitaletto, via G. Rizzi 5

*Telefono* **030 6841204**

## ❖ **SPORTELLO U.R.P. ASCOLTO E INDIRIZZO PER LA VIOLENZA DI GENERE E LA VIOLENZA ASSISTITA**

Presso il **Palazzo di Giustizia di Brescia** (via Lattanzio Gambara, 40) è attivo tutti i *Lunedì* ed i *Giovedì* dalle 9:00 alle 12:00 lo sportello URP “*Ascolto e indirizzo per la violenza di genere e la violenza assistita*” gestito dalle operatrici della Casa delle Donne.

Contatti:      *Telefono* **030 7673737** (è attiva la segreteria telefonica)

*Mail* [sportelloviolenzapalagiustiziabrescia@giustizia.it](mailto:sportelloviolenzapalagiustiziabrescia@giustizia.it)

## **5. LE RISORSE UMANE**

L'attività del Centro Antiviolenza Casa delle Donne si avvale della collaborazione di:

- ✓ **operatrici di accoglienza**
- ✓ **assistente sociale**
- ✓ **educatrici**
- ✓ **operatrici di emergenza h. 24/7**
- ✓ **psicologhe**
- ✓ **counselor**
- ✓ **avvocate in ambito civile e penale.**

## **6. I SERVIZI**

### **• Ascolto telefonico**

L'ascolto telefonico ha lo scopo di accogliere la richiesta della donna, fornire informazioni e fissare il colloquio di accoglienza presso la sede o lo sportello più vicino al domicilio della richiedente. Il servizio è svolto da operatrici con formazione specifica ed è attivo dal lunedì al venerdì negli orari di apertura del centro. E' sempre attiva la segreteria telefonica h.24.

Il colloquio in sede deve essere richiesto direttamente dalla donna interessata. A mero titolo informativo, il primo contatto può essere effettuato anche da parenti, conoscenti o dai servizi territoriali.

### **• Colloquio di accoglienza**

Durante il colloquio telefonico, alla donna viene proposto e fissato un colloquio di accoglienza in sede con due operatrici (conduttrice e osservatrice) a elevato livello di formazione specifica sui temi della violenza di genere. Sulla base delle sue esigenze e richieste, la donna - insieme

alle operatrici di accoglienza - elaborerà nel corso di ulteriori colloqui un progetto individualizzato di fuoriuscita dalla violenza, comprensivo di sostegno psicologico, consulenza e assistenza legale ed eventualmente collaborazione con i servizi territoriali di riferimento. Per la rilevazione dei fattori di rischio, la Casa delle Donne si attiene alle indicazioni nazionali e regionali circa il modello sperimentale denominato S.A.R.A. Plus (*Spousal Assault Risk Assessment Plury User*).

- **Consulenza legale**

Casa delle Donne si avvale della collaborazione di legali con formazione specifica sulla violenza di genere e assistita sia in ambito civile che penale, che hanno partecipato al Corso di formazione professionalizzante: “Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza” organizzato da Regione Lombardia. Tutte le avvocate sono iscritte all’Albo del gratuito patrocinio.

- **Sostegno psicologico**

Per favorire nelle donne l’elaborazione dell’esperienza traumatica conseguente alla violenza subita, Casa delle Donne offre percorsi di sostegno psicologico condotti da psicologhe che collaborano con il Centro.

- **Sostegno minori**

In collaborazione coi Servizi Tutela Minori territoriali si prevede un’attività di sostegno ai minori figli/e di donne utenti del Centro contestualmente al sostegno offerto alla madre.

- **Gruppi di auto mutuo aiuto**

Il Centro propone gruppi di auto mutuo aiuto (AMA) per offrire alle donne uno spazio di incontro in cui scambiare le proprie esperienze, riscoprire le proprie risorse, promuovere le reciproche potenzialità attraverso l’ascolto e il rispetto della storia di ciascuna.

- **Counseling**

Il Centro propone incontri di counseling per orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità della donna, promuovendone atteggiamenti attivi, propositivi e stimolandone le capacità di scelta.

- **Orientamento per l'autonomia socio-lavorativa e abitativa**

Casa delle Donne offre un servizio di orientamento al lavoro per le donne disoccupate o inoccupate tramite corsi di formazione condotti da una coach aziendale; in convenzione con l'agenzia per il lavoro MAW offre inoltre percorsi per la collocazione e ricollocazione professionale. Accompagna le donne alla ricerca di autonomia abitativa orientandole verso le cooperative sociali del territorio.

- **Intervento h 24/7**

Nell'ambito della **Rete Antiviolenza del Comune di Brescia** il Centro offre un servizio di pronto intervento **24/7** per rispondere in modo immediato ai bisogni delle donne vittime di violenza in situazione di emergenza. L'intervento è attivo tutti i giorni tramite un numero telefonico dedicato, a disposizione del Centro Antiviolenza, delle Forze dell'Ordine e del Pronto Soccorso delle strutture ospedaliere. Alla chiamata risponde una operatrice di emergenza specificatamente formata sulla valutazione del rischio tramite il metodo S.A.R.A. plus e aggiornata sulla disponibilità delle strutture di protezione del territorio per la messa in sicurezza della donna.

*Come la donna può richiedere l'intervento:*

- ✓ Recandosi al Pronto Soccorso delle strutture ospedaliere della città di Brescia ( Spedali Civili, Fondazione Poliambulanza, Istituto clinico Città di Brescia, Istituto clinico S. Anna) o in tutte le sedi delle Forze dell'Ordine
- ✓ Chiamando il numero unico d'emergenza **112**
- ✓ Chiamando la Casa delle Donne ai numeri **030.2400636 – 030.2807198** nei giorni e orari di apertura.

- **Numero antiviolenza e stalking 1522**

È inoltre possibile contattare il numero **1522** antiviolenza e stalking del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri attivo h24/7 per ricevere informazioni ed orientamento sui Centri antiviolenza locali.

## 7. ATTIVITÀ E PROGETTI

### *- Sensibilizzazione*

La Casa delle Donne si propone l'organizzazione e la promozione di attività rivolte a sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni circa tutte le manifestazioni di violenza contro le donne (la cosiddetta violenza di genere) e a promuovere una riflessione critica sulla relazione fra i generi.

### *- Interventi nelle scuole*

La Casa delle Donne organizza, su richiesta delle scuole interessate, interventi d'informazione, sensibilizzazione e formazione rivolti a studenti e docenti.

### *- Formazione*

La Casa delle Donne effettua percorsi formativi indirizzati a operatrici di accoglienza, Forze dell'Ordine, figure professionali in ambito socio-sanitario e legale sul tema della violenza di genere, per l'accoglienza alle donne maltrattate e per la valutazione del rischio di escalation di violenza nelle relazioni intime (metodo S.A.R.A.). È accreditata come Agenzia formativa dal CROAS (Consiglio Regionale Ordine Assistenti Sociali) della Lombardia.

### *- Raccolta e diffusione dati statistici*

La Casa delle Donne fornisce dati all'Osservatorio Regionale Antiviolenza mediante l'apposita scheda informatizzata (scheda O.R.A.) per il monitoraggio del fenomeno e diffonde dati quantitativi e qualitativi anche attraverso pubblicazioni e interventi pubblici.

*Sul sito [www.casadedledonnes-bs.it](http://www.casadedledonnes-bs.it) sono disponibili tutte le informazioni relative alle attività della Casa delle Donne*