



sede di Bologna

via Castiglione, 24

Tel e Fax 051.232313 e-mail udibo@libero.it
[facebook udibologna](https://www.facebook.com/udibologna), sito : www.udibologna.it

C.F. 80081750376

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

Centro Antiviolenza UDI Via Castiglione 24 Bologna

Tel/Fax 051 232313-236849

E-mail:udibo@libero.it

www.udibologna.it

LA CARTA DEI SERVIZI

La nostra Carta dei Servizi, prevista dalla Legge 328/00, è diretta alle donne ed è uno strumento a loro favore tutela al fine di garantire un'informazione trasparente e organica di che cosa possiamo fare per le donne e di come le donne possono avere accesso al nostro Centro.

Questa comprende la descrizione dei principi fondamentali che sorreggono le nostre attività, della tipologia e modalità dei servizi svolti dal Centro Antiviolenza UDI, nonché delle regole di funzionamento e di accesso.

Non è un documento di intenti, ma uno strumento permanente di informazione e per questo motivo la Carta sarà aggiornata in seguito all'evoluzione dei nostri servizi. Le donne ed i soggetti pubblici o privati interessati ai nostri servizi potranno contribuire al miglioramento degli stessi attraverso suggerimenti o anche reclami.

IL CENTRO ANTIVIOLENZA UDI

Le attività del Centro comprendono in primo luogo **l'accoglienza telefonica e diretta, l'ascolto, l'inserimento nel gruppo di auto mutuo aiuto, l'assistenza psicologica e/o legale** a favore di donne e minori che hanno subito o subiscono violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, sul lavoro, stalking, sostenendo progetti di donne che vivono situazioni di temporanea difficoltà per l'accompagnamento verso l'uscita dalla violenza.

Il Centro Antiviolenza UDI aderisce al coordinamento regionale dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio ed è inserita nel numero verde nazionale 1522.

Il Centro Antiviolenza UDI ha sottoscritto il Protocollo di Intesa per il miglioramento della protezione delle donne che hanno subito violenza nell'ambito di relazioni di intimità e l'Accordo Metropolitano per la realizzazione di attività ed interventi di accoglienza, ascolto ed ospitalità per donne che hanno subito violenza, nell'ambito degli accordi istituzionali per Bologna e per il territorio metropolitano.

Partecipa altresì ai Tavoli sulla violenza di genere organizzati dalle principali istituzioni locali.

Ha stipulato convenzioni per la gestione di sportelli territoriali metropolitani sui temi

della violenza e della differenza di genere.

Sul piano culturale e della prevenzione, il Centro è impegnato a praticare e diffondere il rispetto della cultura della differenza di genere, a promuovere eventi e corsi di formazione e di aggiornamento sui temi di genere e di contrasto alla violenza sulle donne, collabora con le altre Associazioni / Enti presenti sul territorio sui medesimi temi, propone iniziative per valorizzare i percorsi di uscita dalla violenza, nonché propone iniziative culturali di educazione e prevenzione sui temi di genere anche a mezzo dell'Archivio Storico UDI in rete con gli altri Archivi Storici Regionali e Nazionale di Roma, mediante incontri, dibattiti, seminari, mostre fotografiche, filmati, presentazioni di testi e libri tematici.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

A tutte le donne che unitamente ai loro figli/figlie che accedono al nostro Centro tramite il 1522 o direttamente a mezzo telefono o personalmente, sono garantiti parità di trattamento e parità di condizione di fruizione dei nostri servizi, a prescindere dalla loro nazionalità, religione, orientamento sessuale, etnia, stato civile e condizione economica.

GRATUITA'

I servizi del Centro sono offerti gratuitamente alle donne che vi accedono.

CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità, il Centro è aperto tutto l'anno senza periodi prolungati di chiusura ed ha una reperibilità h 24.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Centro Antiviolenza assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti a livello regionale e nazionale, ed assicura di garantire sostegno e tutela valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a propria disposizione.

RISERVATEZZA

I dati riguardanti le donne che hanno avuto accesso al Centro sono trattati con la riservatezza dovuta e prescritta dalla normativa vigente; le operatrici, le volontarie e tutto il personale femminile opera nel rispetto del segreto professionale e nella

riservatezza delle informazioni ricevute.

LA MISSIONE

Il Centro Antiviolenza UDI è una Associazione di donne senza fini di lucro iscritta al Registro delle Associazioni di Promozione Sociale e opera al fine di sostenere le donne e i loro figli/figlie contro ogni forma di violenza di genere e per la costruzione anche in rete con le altre associazioni ed enti territoriali di efficaci strumenti di contrasto alla medesima, e per la promozione di ogni azione finalizzata alla educazione ed alla prevenzione, all'evoluzione culturale e sociale per favorire l'uguaglianza di potere nei rapporti tra i sessi. Il Centro persegue il benessere generale delle donne e lo scopo di appropriarsi degli imprescindibili diritti di cittadinanza.

ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio del Centro può essere telefonico quando la donna chiama l'operatrice formata sulla metodologia dell'accoglienza, oppure con accesso diretto della donna al Centro, oppure mediante telefonata al 1522.

L'accesso può avvenire anche attraverso segnalazione dei servizi sociali o delle forze dell'ordine con le quali si concorda la modalità dell'invio.

La reperibilità telefonica del Centro è h 24.

L'accoglienza telefonica si articola nella fase della comprensione e chiarificazione della richiesta della donna, per continuare successivamente con colloqui di accoglienza diretta in sede per affrontare i problemi in una stanza riservata per la durata sino ad un'ora e successivamente indirizzare la donna ai servizi interni del Centro scelti insieme alla medesima, quali il gruppo di auto mutuo aiuto, informazione occupazione e casa, la consulenza psicologica, l'informazione legale presso il Gruppo Giustizia, o ai servizi del territorio o delle case rifugio.

Le donne straniere vengono accolte con mediatrici culturali.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

orari e giorni di apertura del Centro

UDI Sede Bologna, Via Castiglione n. 24

Apertura: dal lunedì al giovedì h 9-12 e h 15-17
venerdì h 9-12

Recapiti telefonici:

Tel e Fax 051.232313 reperibilità h 24
051.236849

UDI San Giovanni in Persiceto, via Rocco Stefani n. 7

Apertura: mercoledì e sabato h 9 – 12
ultimo mercoledì del mese h 9 – 12 e h 14.30 – 17.30

Sportello ASL Crevalcore

Apertura: il primo martedì del mese h 15.00 – 17.00

Recapiti telefonici:

Tel. e Fax 051.825272

Sono inoltre presenti gli “ sportelli donna “ nei comuni:

Bazzano, Casalecchio di Reno, Castello di Serravalle, Crespellano, Monte San Pietro, Monteveglio, Sasso Marconi, Savigno, Zola Predosa, San Lazzaro di Savena, Ozzano Dell'Emilia, San Giovanni in Persiceto, Anzola dell'Emilia Calderara di Reno, Sala Bolognese, Sant'Agata Bolognese, Argelato, Baricella, Bentivoglio, Budrio, Castel Maggiore, Castello d'Argile, Castenaso, Galliera, Granarolo, Malalbergo, Minerbio, Molinella, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale.

STANDARD SERVIZIO

numero operatrici:

3 in UDI sede

3 in UDI S. Giovanni in Persiceto

tempi medi di attesa colloquio 3 giorni

numero colloqui donna : variabile

durata colloquio : 1 ora circa

presenza stanza dedicata

servizio gratuito

lavoro di equipe e scambio

ASCOLTO TELEFONICO

Risponde un'operatrice che con esperienza aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi dell'Associazione e su quelli pubblici, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza, ed eventualmente per i servizi di informazione legale o consulenza psicologica. L'operatrice compila anche una scheda standard che riporta i dati anagrafici, la situazione familiare, il motivo della richiesta e l'eventuale appuntamento concordato (colloquio, legale, psicologa)

ALTRE ATTIVITA'

- lavoro di rete
- raccolta ed elaborazione dei dati
- partecipazione ai gruppi del Tavolo contro la violenza
- formazione esterna attraverso l'agenzia formativa accreditata

COLLOQUI DI ACCOGLIENZA

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato di solito a distanza di alcuni giorni dalla richiesta telefonica, per lasciar intercorrere un margine di tempo tra il primo contatto, che avviene spesso in una situazione di crisi ed il momento dell'accoglienza. Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; non è prassi, quindi, fissare colloqui se la richiesta proviene da un'altra persona, se non dai soggetti istituzionali di riferimento.

Di solito proseguono alcuni colloqui condotti dall'operatrice, che ha avuto il primo contatto, finalizzati ad approfondire e a definire i problemi della donna, a valutare insieme risorse e vincoli, a sostenerla nel suo percorso.

CONSULENZE

Colloqui psicologici: su appuntamento con la psicologa

Informazione legale: su appuntamento con l'avvocata del Gruppo Giustizia UDI anche per l'accesso alle condizioni di legge al Patrocinio a Spese dello Stato

Accesso al gruppo auto mutuo aiuto: su appuntamento con la coordinatrice

Informazioni occupazione/casa: su appuntamento con l'operatrice

La consulenza psicologica prevede dei colloqui, la cui durata verrà stabilita a seconda

del caso, per le donne che intraprendono un percorso di uscita dalla violenza.

Il servizio legale dato dalle avvocate del Gruppo Giustizia UDI si esplica in colloqui informativi sui diritti e sulle norme della legislazione civile e penale, sulla scelta delle procedure legali più appropriate in base all'attualità delle condizioni della donna e alla situazione di rischio suo e degli eventuali figli/e con progettazione concordata dell'intero percorso legale.

PROFESSIONALITA'

Le operatrici volontarie hanno sviluppato competenze professionali attraverso la formazione, la supervisione e tramite l'esperienza diretta di ascolto, accoglienza e relazione con le donne che hanno contattato il servizio del Centro.

Sono inoltre tenute a partecipare al lavoro di supervisione continuo, ai corsi di aggiornamento e agli incontri mensili di supervisione sul Centro.

L'informazione legale è svolta da professioniste qualificate del Gruppo Giustizia UDI e di consolidata esperienza anche trentennale, così anche la consulenza psicologica, che operano all'interno dell'Associazione e che sono regolarmente iscritte ai rispettivi albi professionali.

Tutte le operatrici e le consulenti sono tenute a partecipare agli incontri di supervisione del Centro.

Risultati attesi

Per le donne

- Diminuzione dello stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio con conseguente miglioramento della loro qualità esistenziale, e della loro partecipazione alla vita sociale.
- Crescita della consapevolezza identitaria e valoriale e della capacità di elaborazione dei propri vissuti
- Acquisizione di competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali
- Attivazione di percorsi di "empowerment" individuali, e collettivi con incontri gruppi e dibattiti, ovvero acquisizione di autostima.
- Risultati di autonomia.

Procedure per assicurare la tutela delle utenti

1. La tutela della privacy, attuata secondo le modalità di legge
2. La garanzia di anonimato e riservatezza.

3. L'avvio di azioni, che riguardano la donna, solo dopo il suo consenso.
4. Il percorso di uscita dalla violenza viene negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità tra operatrici e donna.

Reclami

Per eventuali reclami l'utente si può rivolgere direttamente all'operatrice o alla coordinatrice del servizio.