



LA CARTA DEI SERVIZI

Centro Antiviolenza 'Maria'

Ambito N28

PREMESSA

Abbiamo deciso di pubblicare la nostra Carta dei servizi per raccontare cosa possiamo fare per voi e come potete accedere ai nostri servizi e alle nostre attività. La Carta dei servizi non è un documento di intenti ma è un'occasione di informazione per le donne e gli operatori di servizi sociali riguardo ai servizi offerti, ai tempi e alle modalità per accedervi e per mandare suggerimenti di miglioramento o eventuali reclami. L'obiettivo della nostra Carta dei servizi è, dunque, quello di consentire sia all'utenza che ai soggetti pubblici e privati con cui collaboriamo la possibilità di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento effettivo e continuo del servizio. Per questo motivo la nostra Carta dei servizi sarà oggetto di un aggiornamento continuo. La Carta è rivolta direttamente alle donne e può essere un valido strumento conoscitivo per gli enti, le associazioni e tutti i soggetti che, a vario titolo, hanno rapporti con noi.

La struttura è un Centro Antiviolenza istituito con l'obiettivo di dare supporto e assistenza alle donne vittime di violenza e abusi nonché di contrastare efficacemente la violenza di genere.

Orari di apertura e contatti:

Il Centro Antiviolenza (CAV) garantisce l'apertura tutti i giorni dal lunedì al venerdì presso le seguenti sedi:

- San Giorgio a Cremano – Via F.Cappiello, 119;

Grazie alla reperibilità telefonica h 24, viene assicurata una risposta all'emergenza 24 ore su 24 al numero 3759773709.



Sommario

INTRODUZIONE.....	3
REALTÀ E IMPEGNI DELLA STRUTTURA.....	4
Finalità	4
Principi Fondamentali	4
CENTRO ANTIVIOLENZA	5
OFFERTA	6
ACCESSO....	9
LE GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	9
I DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE	10
Diritti.....	10
Doveri.....	11
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	11
TUTELA E RECLAMI.....	12
Modulo di reclamo	13



INTRODUZIONE

PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Onlus XENIA - ha elaborato questa Carta dei Servizi per il Centro antiviolenza, redatta secondo il DGRC 1835 del 20/11/2008, per rendere noti i propri impegni nei confronti dei cittadini e per offrire una risposta sempre più efficace ai bisogni delle donne vittime di violenza di genere.

Si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - utente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con la direttiva vengono introdotti i Concetti Fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

Nella "Carta dei Servizi" assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

Pertanto, l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità, intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio gli enti gestori ed i Servizi resi. Ciò consente alle Cooperative di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in sintesi, per il miglioramento del servizio.

La "Carta dei Servizi" rappresenta, inoltre, un riferimento per gli operatori delle Cooperative del RTI in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.



REALTÀ E IMPEGNI DELLA STRUTTURA

FINALITÀ

La presente Carta del Servizio di Centro Antiviolenza intende rappresentare uno strumento agevole e comprensibile che consenta ai cittadini una chiara e precisa conoscenza dei servizi erogati dal comune di San Giorgio a Cremano e dei diritti dell'utente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi che la Cooperativa Sociale Onlus XENIA fornirà ai propri utenti si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: la pari dignità degli utenti trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.

Imparzialità: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come, ad esempio, la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito assistenziale si traduce – ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente – nel diritto alla libera scelta della ditta accreditata a fornire a domicilio le prestazioni previste.



Partecipazione: nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche essenziali della prestazione cui tende la Cooperativa e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di risorse di qualsiasi genere.

CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV)

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Antiviolenza è stato concepito per garantire ascolto e sostegno psico-sociale nei riguardi di tutte le donne, italiane e straniere, vittime di violenza, per ripristinare la propria inviolabilità e riconquistare la propria libertà, nel pieno rispetto della riservatezza. È un luogo che rappresenta uno spazio sicuro dove confrontarsi con il problema legato alla violenza vissuta, trovando uno spazio di ascolto e di sostegno concreto. Il sostegno, unito alla eventuale protezione dei bambini/e che hanno vissuto o che vivono nella violenza in ambito domestico, è individuato come una priorità che richiede un intervento coerente e costante che coinvolge tutti gli attori della comunità. La finalità del servizio è consentire alla donna di seguire un effettivo percorso di uscita dalla violenza" incentivando percorsi di consapevolezza e autonomia.

Il Centro Antiviolenza fa parte della Rete Regionale e della Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza ed opera secondo le seguenti, metodologie ed obiettivi:

1. Si riconosce nell'ottica della differenza di genere, e ritiene che la violenza alle donne scaturisca dalla disparità di potere tra i sessi;
2. Gestisce l'accoglienza telefonica e diretta, e l'ospitalità di donne vittime di violenza e svolge attività finalizzate a contrastare tale fenomeno;
3. Svolge attività prevalentemente rivolta a contrastare tutte le forme di violenza (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking) e sostiene progetti a favore di donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà;



4. Realizza una metodologia di accoglienza, che si basa sulla relazione tra donne e che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore e un rimando alle donne della forza del nostro progetto che possa contrastare il senso di impotenza che spesso le donne possono provare in queste situazioni. Il percorso di uscita della violenza verrà negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità;
5. Accoglie donne sole o con figli/ tenendo presente il significato e l'impatto delle diverse etnie, culture, religioni, appartenenza di classe e di orientamento sessuale, nel rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna; inoltre offre assistenza da remoto per chi è impossibilitato a muoversi;
6. Fornisce strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza.
7. Rileva i bisogni formativi interni e quelli della rete territoriale, scaturiti dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze, far circolare metodologie ed esperienze sulla violenza.
8. Promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per diffondere la conoscenza dei Centri antiviolenza, le loro metodologie, il problema della violenza alle donne e ai bambini/e, la cultura della differenza di genere.

OFFERTA

Il Centro antiviolenza fornisce attività e servizi rivolti alle donne che vivono situazioni di marginalità o di violazione dei diritti, con un approccio basato sulla centralità della persona e finalizzato alla promozione dei diritti e dell'inclusione sociale. L'equipe all'interno del servizio accompagna le donne a intraprendere un percorso risolutivo di uscita dalla situazione di difficoltà attraverso un ampio ventaglio di opportunità, di una rete di supporto per sé ed i propri figli e la costruzione dell'autostima.

Inoltre, indirizza il lavoro sociale al contrasto della violenza di genere con il duplice contemporaneo obiettivo di offrire sostegno alle vittime e di promuovere la diffusione di una cultura innovativa fondata sul riconoscimento e sulla denuncia di tale realtà e sulla sua prevenzione.

ENTE CHE EROGA IL SERVIZIO

Comune di San Giorgio a Cremano (NA)



PER CHI

È rivolta a donne italiane e straniere (con o senza figli/e) vittime di violenza fisica, psicologica, sessuale, economica e stalking.

COSTO PER L'UTENTE

Il servizio è gratuito.

COME VIENE SVOLTO IL SERVIZIO

Il servizio Centro Antiviolenza offre gratuitamente accoglienza, consulenza ed il servizio di informazione alle vittime e a tutti coloro che, nella sfera privata e lavorativa, sono in contatto con situazioni di violenza fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking e mobbing. L'obiettivo è quello di non lasciare mai sola la persona, sia che essa abbia subito oppure agito la violenza, accompagnandola in ogni fase del processo di elaborazione del trauma. L'accoglienza consiste in una linea telefonica sempre attiva – h24 sette giorni su sette – e ove richiesto, un colloquio di prima accoglienza. Il colloquio con l'operatrice non si configura come uno spazio dove vengono forniti consigli standard, ma un luogo di confronto dove ogni donna ha la possibilità di svolgere un esame realistico delle possibilità concrete di realizzazione dei propri obiettivi e di protezione dalla violenza.

Il servizio di accoglienza viene attivato esclusivamente per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione. Nel servizio sono previsti i seguenti interventi:

- ascolto e accoglienza attraverso un numero telefonico attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno;
- sostegno nelle strutture ospedaliere e nei colloqui con le Forze dell'Ordine;
- analisi della domanda con esplicitazione dei bisogni per definire possibili percorsi;
- sostegno psicologico, come percorso psicoterapeutico sia individuale che di gruppo;
- presa in carico e stesura dei progetti individualizzati;
- gruppi di auto Muto Aiuto di genere;
- consulenze legali;



- sostegno al cambiamento e al rafforzamento dell'autostima;
- attuazione di misure a tutela dei minori testimoni di violenza;
- accompagnamento delle donne nella fruizione dei servizi pubblici, con particolare riferimento ai servizi sociali e sociosanitari, e privati, nel rispetto dell'identità culturale e della libertà di ognuna di esse;
- definizione e realizzazione, concordata con la donna, di percorsi di uscita dalla violenza tendenti a favorire nuovi progetti di vita e di autonomia;
- la possibilità delle donne di avvalersi anche di consulenze sulla genitorialità finalizzate a fornire un supporto per fronteggiare le difficoltà del ruolo genitoriale determinate dalla situazione di violenza;
- attività finalizzate all'acquisizione di competenze per l'inserimento lavorativo delle donne in difficoltà per problemi di violenza;
- consulenze legali, sia civili che penali e informazioni su strumenti giuridici per la tutela dei propri diritti;
- realizzazione di iniziative culturali, informative e di sensibilizzazione orientati al contrasto della violenza sulle donne.

Si provvederà alla realizzazione di un Progetto Individualizzato orientato su diversi aspetti:

Percorsi di sostegno psicologico: si configurano come uno spazio in cui osservare le dinamiche della relazione maltrattante, riconoscerle e agire verso il cambiamento in funzione dell'affermazione della propria dignità.

Orientamento alla rete dei servizi: il progetto di uscita dalla violenza e di costruzione di una propria autonomia, vede anche l'affiancamento della donna nell'utilizzo dei Servizi pubblici e privati, nel rispetto dei suoi bisogni e nella ricerca di risorse, interne ed esterne, per il cambiamento. Proprio a questo scopo, si fornirà ad ogni donna orientamento ai Servizi territoriali che possano svolgere un ruolo di sostegno nel suo percorso di uscita dalla violenza.

Progetti di orientamento legale: attraverso l'offerta di un servizio di consulenza legale da parte di un'avvocata esperta in violenza di genere. Le informazioni legali renderanno ogni donna più consapevole dei propri diritti e delle possibili azioni da intraprendere in sua tutela.



Gruppi di Mutuo-aiuto e di sostegno: a conclusione del percorso di sostegno psicologico, le donne che lo desiderano, potranno prendere parte al gruppo di Mutuo-aiuto con la finalità di condividere il percorso di uscita dalla violenza con altre donne. Il gruppo permetterà alle donne partecipati di condividere la propria sofferenza e i propri progetti di cambiamento, superare quei sentimenti e quei vissuti distruttivi ed invalidanti che caratterizzano la relazione con il maltrattante, ritrovarsi più forti a livello psicologico nella costruzione di relazioni informali di sostegno.

Saranno garantiti riservatezza e anonimato ai sensi dall'attuale normativa sulla privacy.

PERSONALE

L'equipe del centro sarà formata da:

- > N.1 Coordinatrice
- > N.2 Psicologa-Psicoterapeuta;
- > N.1 Assistenti Sociali;
- > N.1 Operatore di sportello;
- > N.2 Consulenti Legali.

ACCESSO

Le richieste di aiuto possono pervenire al centro dalla donna stessa oppure tramite segnalazione da parte dei Servizi Sociali, forze dell'Ordine, Consultori familiari e Presidi sanitari o attraverso la rete telefonica 1522. È attiva una linea telefonica dove poter concordare colloqui di prima accoglienza. Durante il primo colloquio l'operatrice compila una scheda standard che riporta i dati anagrafici, la situazione familiare, il motivo della richiesta e l'eventuale appuntamento concordato.

L'accesso al centro è assolutamente libero e garantito da privacy, attesa la delicatezza dei temi trattati.

LE GARANZIE DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

IL NOSTRO IMPEGNO

- Rispettare la privacy e garantire adeguata accoglienza
- Rispettare le persone ed ascoltare i bisogni espressi



- Controllare il giudizio degli utenti
- Fornire un adeguato livello di disponibilità e professionalità degli operatori
- Offrire un servizio adeguato alle esigenze dell'utente

COME GARANTIAMO LA QUALITÀ

- + Garantendo incontri e riunioni a livello distrettuale per verificare continuamente le esigenze del territorio
- + Garantendo il soddisfacimento delle istanze dei cittadini
- + Garantendo che gli operatori coinvolti nella erogazione delle prestazioni, sia interni che in regime di convenzione, siano impegnati in un piano di formazione continua e garantendo che il servizio disponga di risorse sufficienti.
- + Verificando le effettive modalità di erogazione del servizio in funzione dei programmi stabili delle assistenti sociali.
- + Garantendo una pronta accoglienza.

I NOSTRI OBIETTIVI A GARANZIA DEL SERVIZIO RESO

- + Effettuare almeno 8 incontri programmatici all'anno tra gli uffici competenti per i Servizi Sociali, per confrontare e elaborare le esigenze del territorio
- + Limitare il numero dei reclami degli utenti medi per anno
- + Definizione di un questionario di soddisfazione del cittadino
- + Rapporto tra numero di interventi effettuati e numero di interventi programmati pari al 90%
- + Assenza di lista di attesa

I DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE

Il cittadino/utente dei servizi offerti ha i seguenti diritti e doveri:

Diritti

- + Essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita;
- + Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e la



possibilità di identificare immediatamente le persone che lo assistono;

- + Ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- + Avere la certezza della continuità del servizio;
- + Proporre reclami che saranno immediatamente esaminati e essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- + Rifiutare l'operatore assegnatogli nel caso di mancanza di empatia;
- + Collaborare ed essere corresponsabilizzato sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Doveri

- + Rispettare i termini indicati nella presente Carta dei Servizi;
- + Rispettare il personale che lo assiste;
- + Informare tempestivamente i Responsabili della volontà di rinunciare ai servizi e prestazioni programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e risorse, e consentire ad altri utenti di usufruire della stessa prestazione;

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la Cooperativa stipula con i suoi clienti, dove illustra i servizi offerti dalla Cooperativa.

Dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti Attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi disponibile presso la sede stessa.

La Cooperativa svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- + Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree tematiche psico - pedagogiche rilevanti



- ✚ Area organizzativa e gestionale
- ✚ Il modello educativo e culturale di riferimento
- ✚ Supervisione delle équipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento.
- ✚ Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- ✚ Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono del servizio possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede territoriale, sita in Scafati in Via Armando Diaz,15 e Angri in via Prolungamento Corso Italia o al cel 3756022061. È inoltre possibile inviare comunicazione scritta tramite posta elettronica all'indirizzo mail cavambiton28@gmail.com

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

