



Carta dei Servizi

Scopi

- contrastare la violenza in ogni sua forma, in particolar modo la violenza contro le donne e contro i minori;
- rispondere alle istanze provenienti dalla società civile che necessita di risposte concrete di fronte al disagio provocato da quotidiani episodi di maltrattamento e di violenza nelle sue varie forme: fisica, psicologica, sessuale, economica e assistita;
- prevenire le diverse violenze in ambito familiare con attività educative e di sensibilizzazione e con incontri formativi rivolti a diversi interlocutori.

L'Associazione intende promuovere delle strategie finalizzate alla prevenzione e al contrasto della violenza nei confronti delle donne e dei minori che si traducano in servizi specifici realizzati nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, gratuità, riservatezza ed informazione.

L'Associazione attua una serie di attività per il perseguimento dei fini su indicati quali:

- colloqui telefonici/in presenza;
- orientamento ai vari servizi dell'associazione;
- orientamento legale e assistenza psicologica;
- gruppi di ascolto di "Auto Muto Aiuto";
- valutazione dei rischi;
- possibilità di intervenire concretamente con misure di protezione immediata ricercando una sistemazione di emergenza protetta sul territorio;
- collaborazione con le Forze dell'Ordine;
- collaborazione con i Pronto Soccorso;
- collaborazione con i Servizi di Assistenza Sociale dei singoli Comuni;
- formazione e prevenzione rivolta a docenti e studenti nelle scuole di ogni ordine e grado
- stipula con gli enti locali protocolli per la creazione di appositi spazi di ascolto per consentire alle donne con difficoltà negli spostamenti di poter usufruire dei servizi di accoglienza elargiti dal Centro;
- scambio di informazioni, dati statistici, e buone pratiche;
- valorizzazione di un approccio multidisciplinare e interistituzionale, in particolare ai fini della prevenzione;
- attivazione di "reti" formali e informali di coordinamento e procedure di collaborazione con le istituzioni pubbliche e private che operano sul territorio per il contrasto alla violenza.

A supporto delle attività qui indicate e con la finalità di promuovere la cultura del rispetto nei confronti dei soggetti più deboli, e, in generale dell' "altro a sé", l'Associazione potrà prevedere incontri seminariali, corsi di formazione e informazione anche in collaborazione con professioniste specializzate, enti e altre organizzazioni che condividono la missione dell'Associazione stessa.

L'Associazione prevede corsi di formazione per le donne che fanno richiesta di svolgere attività di volontariato all'interno del Centro, formazione continua e specifica per tutte le operatrici e consulenti e supervisione dei casi da parte di personale qualificato.

Servizi offerti

Accoglienza

- Il primo ascolto è telefonico, durante i giorni di apertura della sede operativa, in presenza o su appuntamento.
- È sempre presente, inoltre, un servizio di segreteria telefonica.
- Il primo colloquio con la volontaria (specificamente formata all'ascolto, all'accoglienza e al primo orientamento) non ha lo scopo di dare alla donna consigli standard, ma di dare la possibilità di essere sostenuta affinché possa prendere le decisioni più opportune per sé, valorizzando le proprie risorse personali e quelle esterne su cui può contare.
- Viene offerto alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove possono trovare ascolto empatico, informazioni, sostegno e confronto.
- Il servizio di accoglienza è attivato esclusivamente per le donne che richiedono aiuto, informazione e protezione.
- Durante il colloquio la volontaria dimostra massima disponibilità nei confronti della donna, rispettandone i tempi e i modi e non forzando le sue scelte e decisioni; non giudica e la fa sentire a proprio agio, in un luogo protetto e sicuro, dove poter raccontare le proprie preoccupazioni e il proprio dolore.
- Durante il colloquio la donna viene resa edotta sulle norme sulla *privacy*.
- Per ogni donna che viene accolta per la prima volta, è prevista la compilazione, da parte della volontaria, di una scheda contenente dati e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia. Tale scheda, denominata "foglio dati", non è pubblica e viene garantito dal Centro assoluta riservatezza sul suo contenuto. La scheda permetterà di rendere partecipi del caso tutte le volontarie, evitando che la donna debba ripetere il suo doloroso vissuto nei contatti che seguiranno la prima telefonata/incontro. Il foglio dati viene sempre accompagnato dal "modulo ISTAT" che serve a raccogliere i dati in forma aggregata di ogni caso, permettendo di inserirli sul portale dell'Istat nazionale.

Valutazione dei rischi

- L'obiettivo della valutazione dei rischi è comprendere il caso individuale nella sua complessità e gravità e monitorarne l'andamento nel tempo poiché la

valutazione dei rischi può essere fatta più volte durante la presa in carico della donna;

- prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento;
- mettere in atto strategie operative in grado di tutelare la salute psico-fisica della vittima;
- reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario (*Metodo S.A.R.A. Spousal Assault Risk Assessment, Metodo S.A.R.A. Sara Plus*).
- La valutazione dei rischi comprende anche un'autovalutazione da parte della donna attraverso un questionario *self-report* (ISA) che aiuta la donna a capire se c'è violenza nella sua relazione col partner e quale sia la sua percezione di rischio.

Consulenza psicologica

La consulenza psicologica ha lo scopo di accogliere la donna nei suoi bisogni immediati, aiutarla a definire il problema promuovendo in lei la consapevolezza della situazione di maltrattamento e sostenerla affinché possa intraprendere un percorso di uscita dalla violenza stimolando le sue risorse personali.

La consulente aiuta la donna ad analizzare il suo vissuto e gli eventuali traumi subiti, adottando all'occorrenza tecniche apprese durante il proprio percorso formativo (ad es. EMDR) per aiutarla a superarli.

La donna assieme alla consulente psicologica, può iniziare un percorso per superare stati d'ansia, di stress, bassa autostima, difficoltà relazionali e mirare alla propria crescita personale.

Consulenza legale

Le donne che si rivolgono al Telefono Rosa di Verona sono spesso donne disorientate che necessitano di essere rassicurate e informate circa i propri diritti e doveri. Molto spesso necessitano, altresì, di comprendere le alternative processuali che possono intraprendere e l'iter giudiziale da seguire una volta deciso di sporgere querela/denuncia.

La non conoscenza dei propri diritti, di quali saranno le conseguenze civile e/o penali per l'autore della violenza/disagio, la presenza di figli minori e le sempre più diffuse difficoltà economiche, fanno sì che la donna si trovi in serie difficoltà nell'intraprendere il percorso giudiziario di uscita dalla violenza.

Il ruolo della legale sta proprio nell'informare ed orientare la donna su questi aspetti, accompagnandola in questo percorso e fornendole tutte le informazioni e l'aiuto necessari; alla donna vengono illustrati, inoltre, i presupposti e le modalità per usufruire del gratuito patrocinio in tutte le fasi del processo penale e civile, ai sensi degli artt. 74 e seguenti del DPR 115/2002.

Le avvocate che collaborano con il Telefono Rosa di Verona sono iscritte all'albo del gratuito patrocinio.

Gruppi Auto-Mutuo-Aiuto

I gruppi di auto aiuto sono una risorsa per consentire alle donne di uscire dalla dimensione privata individuale e confrontarsi con esperienze analoghe alla propria. All'interno del gruppo la donna è in grado di ricevere e allo stesso tempo offrire un aiuto, con lo scopo di aumentare il senso di potere e controllo sulla propria vita e quindi sulla propria autostima. Si acquistano le competenze per avere il maggior controllo possibile sul problema, invece che esserne controllate.

Obiettivi

- comprendere e contrastare le condizioni di malessere legate alla violenza
- elaborazione di un percorso individuale per la fuoriuscita dalla violenza;
- illustrazione dei diritti e doveri in quanto madre;
- sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare
- orientamento al lavoro, per una riabilitazione socio-lavorativa e accompagnamento nell'inserimento lavorativo;
- orientamento all'autonomia abitativa;
- confrontarsi con altre donne sulle reali possibilità di un cambiamento

Il team

- Il TEAM professionale è tutto al femminile, ed è composto da operatrici di accoglienza, psicoterapeute, avvocate, mediatrici familiari e counselor, ciascuna formata specificamente per l'accoglienza, l'ascolto e il sostegno delle donne in situazioni di difficoltà e vittime di violenza di genere. Ognuna di queste figure collabora per la buona riuscita dei servizi offerti e si impegna a costanti corsi di formazione.
- Il Telefono Rosa di Verona garantisce l'anonimato e il diritto alla riservatezza a tutte le donne che gli si rivolgono.
- Il team svolge le proprie attività in rete con le realtà istituzionali territoriali, anche in virtù di protocolli sottoscritti o che si impegna a sottoscrivere.
- Si coordina con altri Centri Antiviolenza e servizi Provinciali, Regionali e Nazionali impegnati nel contrasto alla violenza di genere e con le case rifugio.
- Il Centro svolge attività di raccolta e analisi dati e informazioni sul fenomeno della violenza e contribuisce alla rilevazione dei dati per la Rete D.I.Re. e per l'Istat

Risorse economiche

Il Telefono Rosa di Verona trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

1. contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali;
2. erogazioni liberali in occasione di eventi culturali, ricorrenza legate al contrasto della violenza di genere, formazione, attività promozionali e culturali locali;
3. donazioni derivanti dal 5 per mille;
4. quote associative;
5. contributi Regionali e Statali

Procedure per assicurare la tutela delle utenti

La tutela della privacy è attuata secondo le modalità di legge; vengono garantiti anonimato e riservatezza.

L'avvio di azioni, che riguardano la donna, ha inizio solo dopo il suo consenso, nel rispetto dell'autodeterminazione della donna.

Orari

Lunedì	15.30 – 17.30
Martedì	09.30 – 11:30
Mercoledì	18:30 – 20:30
Giovedì	18:30 – 20:30
Venerdì	16.00 – 18.00

Orari di apertura accesso libero

Lunedì	15.30 – 17.30
Martedì	09.30 – 11:30
Venerdì	16.00 – 18.00

Segreteria telefonica 24h/24h

Gestione dei reclami

Le utenti accolte possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitano, direttamente o

indirettamente la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

via email: trveronapresidente@gmail.com

via posta: Telefono Rosa Vr ODV – via S. Toscana 9 – 37129 Verona

reclamo di persona: prendendo appuntamento con la presidente 045/8015831



Codice fiscale: 02458550239

tel. 045 8015831

e-mail: trveronapresidente@gmail.com

e-mail: trverona@gmail.com

p.e.c.: telefonorosa@pec.csv.verona.it

Facebook e Instagram @telefonorosaverona

Le reti di cui facciamo parte:

