

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Il Centro Antiviolenza per le donne fa parte dell'Associazione Donatella Tellini Onlus e comprende anche la Biblioteca delle Donne.

Obiettivo dell'Associazione è quello di "porre in essere relazioni tra donne e rafforzare percorsi di autodeterminazione al fine di rimuovere ogni forma di violenza fisica, psichica, sessuale ed economica praticata nei confronti delle donne" (cit. Statuto).

Il Centro Antiviolenza per le donne sostiene che la violenza contro le donne sia un gravissimo fenomeno sociale, e fa proprie le indicazioni della *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica* (Istanbul, 2011).

Anni di intensa esperienza nel contrasto strutturato contro la violenza alle donne hanno consentito la messa a punto del progetto iniziale e l'avvio di un processo di qualificazione del proprio operato e della rete di sostegno.

L'attività è resa possibile da una formazione specifica e da una forte motivazione, due requisiti indispensabili per essere Socie di un'associazione che ha come mission l'affermazione di una cultura delle donne basata sulla valorizzazione della differenza di genere.

Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla legge 328/00 a tutela delle utenti, con l'obiettivo di descrivere le attività svolte dal Centro Antiviolenza, i principi di base, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti. In tal modo è possibile garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti così da far conoscere le opportunità e le risorse messe a disposizione alla collettività e al territorio.

L'Associazione ha identificato come principi fondamentali della Carta dei Servizi le seguenti azioni:

- garantire un adeguato monitoraggio e controllo della qualità erogata;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati;
- promuovere iniziative di coinvolgimento di enti del sociale in rete con l'Associazione finalizzate al miglioramento continuo.

L'Associazione opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. Nello specifico i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio, riservatezza, informazione e partecipazione.

Chi siamo

Il Centro Antiviolenza per le Donne è stato fondato all'Aquila nel 2007, grazie alla volontà politica di un gruppo di donne attive già da anni sul territorio in ambiti differenti, ma legate da una cifra di lettura della realtà storica, politica e sociale comune, quale il femminismo.

Nel 2014 il Centro Antiviolenza e la Biblioteca delle Donne si sono riunite, dandosi il nome "Donatella Tellini", nel segno di un vivido riconoscimento ad una donna straordinaria quale Donatella Tellini, animatrice per decenni di instancabili lotte per la libertà delle donne.

Il Centro Antiviolenza è collegato al numero verde nazionale 1522, istituito dal Ministero delle Pari Opportunità, e fa parte della Rete Nazionale DI.RE. che riunisce 60 Centri Antiviolenza per le Donne di tutta Italia.

Ha costituito una rete con le Forze dell'Ordine, con le Procure, con il Tribunale per i Minorenni, con il Pronto Soccorso, con le istituzioni, con il Comune dell'Aquila e con la Regione Abruzzo.

Il Centro Antiviolenza per le Donne è un luogo di accoglienza, all'interno del quale sono impegnate operatrici esperte, avvocate e psicologhe.

La struttura

La struttura organizzativa è caratterizzata da quattro aree:

- Progettazione di programmi innovativi e di ricerca
- Selezione e formazione
- Gestione del Centro antiviolenza
- Amministrazione.

Il loro coordinamento è garantito attraverso l'impegno del Consiglio Direttivo.

Mission

Il Centro si occupa di

- Supportare le donne che subiscono violenza fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking e mobbing;
- Formare e sensibilizzare attraverso interventi e attività di prevenzione e informazione in rete con i servizi del territorio;
- Ricerca e studio.

Servizi offerti

- Accoglienza e ascolto presso il Centro
- Ascolto telefonico 24 h su 24
- Consulenza psicologica e legale
- Percorsi terapeutici personalizzati di elaborazione del trauma e di uscita dalla violenza
- Progettazione del percorso legale (sia civile che penale) per l'uscita dalla violenza
- Contatto e collaborazione con Assistenti Sociali, Forze dell'Ordine, altri Enti e Associazioni
- Valutazione del rischio
- Orientamento e supporto al reinserimento lavorativo e informazioni sui servizi territoriali
- Attivazione di Tirocini Formativi per le donne accolte
- Mediazione culturale
- Formazione, educazione, informazione e sensibilizzazione
- Ricerca e documentazione