



Osservatorio Giulia e Rossella: Centro Antiviolenza ETS
Iscr. Registro Regionale del Welfare d'Accesso n.530 10/07/2015
Codice CIFRA: 082/DIR/2015/0053

CARTA DEI SERVIZI

MISSION

La violenza alle donne e ai bambini è un avvenimento traumatico le cui ferite non si limitano alla sfera fisica, ma possono investire tutte le aree di vita delle persone. Pensiamo sia fondamentale contrastarla a vari livelli con azioni culturali, sociali e politiche. Riteniamo, inoltre, che le persone vittime di questi crimini abbiano diritto alla protezione ed alla cura per i danni subiti. Il nostro C.A.V. si prefigge lo scopo di fare prevenzione e azioni di aiuto nel campo della violenza intra ed extra familiare. L'obiettivo che ci guida è quello di interrompere la violenza e dare adeguata protezione, sicurezza e cura a chi l'ha subita.

Oltre ad intervenire su situazioni di violenza in atto e sugli effetti della stessa, uno dei nostri obiettivi è fare azioni di contrasto rispetto ai pregiudizi, agli atteggiamenti e ai comportamenti presenti nella società che fanno sì che la violenza contro le donne e i bambini non emerga e continui ad essere perpetrata.

Per fare tutto ciò è importante guardare alla violenza come ad una manifestazione della disparità di potere nelle relazioni tra uomini e donne, tra adulti e bambini. La violenza deve perciò essere considerata prima di tutto come un problema sociale, culturale e politico che investe anche le relazioni di genere. Il nostro C.A.V. mira anche a creare consapevolezza relativamente ai diversi ambiti in cui la violenza si sviluppa. Riteniamo nostro compito dare voce alle vittime adulte e minori, sostenendole nel loro percorso di uscita dalla violenza e di riparazione dei danni subiti. Il C.A.V. è aperto a donne e i loro figli, indipendentemente dalla loro religione, etnia, orientamento sessuale, condizione legale, sociale, stato civile, credo politico e condizione economica.

L'organizzazione promuove i principi democratici e la condivisione del potere: lo staff lavora in equipe e le responsabilità di gestione sono condivise perché pensiamo sia importante dare la possibilità a tutte le operatrici, volontarie e non, di partecipare alle azioni del Centro stesso. A chi si rivolge al Centro viene assicurato anonimato e riservatezza.

A questo principio fanno eccezione i casi in cui la salute e la vita delle donne e dei bambini siano a rischio.

La professionalità è un requisito affinché i principi sopra enunciati possano essere implementati pienamente. Per arrivare a questo le operatrici vengono debitamente formate e viene pianificata una modalità di formazione, un aggiornamento periodico e incontri di supervisione. Il numero delle operatrici è adeguato al numero di donne e dei minori che usufruiscono dei servizi, in modo da poter fornire il sostegno ed i servizi necessari ad adempiere a tutti gli impegni. Cerchiamo di amministrare le nostre risorse efficacemente e di verificare i nostri standard di qualità con regolarità.

PRESENTAZIONE

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 - 76121 Barletta (BT)
cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –
pec: osservatoriogiuliaerossella@pec.it

L'Associazione Osservatorio Giulia e Rossella Centro Antiviolenza ETS, con sede a Barletta, si è costituita nel 1995. L'associazione gestisce sin dal 1998 ininterrottamente a tutt'oggi, il Centro Antiviolenza nel Comune di Barletta. Ad oggi, ha sede principale in via F.D'Aragona n.143 a Barletta e nel corso degli anni ha stipulato varie convenzioni con gli Ambiti di Barletta, Canosa – Minervino – Spinazzola, Lucera e Manfredonia, Corato con sportelli collocati volutamente in luoghi facilmente raggiungibili dalle donne.

L'Associazione è iscritta nell'Anagrafe dell' Agenzia delle Finanze, nel Registro Regionale delle Associazioni di Promozione Sociale, nell' Albo Regionale delle Associazioni Femminili, nel Registro Regionale delle Associazioni di Promozione Sociale, nell'Albo Aziendale delle Associazioni di volontariato e di tutela degli utenti del SSN. Possiede uno statuto che prevede una Presidente, una Vice Presidente, il Consiglio Direttivo. Il detto statuto ha come finalità prioritaria, la prevenzione e la lotta alla violenza di genere e/o al sostegno delle vittime stesse. Opera in convenzione con enti pubblici, fa parte di organismi di coordinamento, studi e consultazioni promossi a livello regionale e nazionale, tra cui:

- Associazione Nazionale "D.i.Re (Donne in rete contro la violenza)
- Fondazione Una Nessuna Centomila
- Associazione "DONNE di PUGLIA" coordinamento regionale centri antiviolenza
- [Numero di pubblica utilità 1522](#) istituito dal Ministero delle Pari Opportunità, dal quale vengono trasferite le chiamate delle donne vittime di violenza.

PRINCIPI ISPIRATORI:

- ❖ Contribuire alla interruzione della violenza ai danni di donne e minori con uguaglianza ed imparzialità senza discriminazione di età, etnia, lingua religione, condizioni sociali ed opinione politica.
- ❖ Sostenere i processi di uscita dalla violenza, di elaborazione e superamento del trauma della violenza, di riparazione dei danni a livello individuale.
- ❖ Promuovere con premura, cortesia e attenzione il benessere dei soggetti vittime di violenza, adulti e minori, operando mediante interventi personalizzati nel pieno rispetto della dignità dei singoli, con premura, cortesia e attenzione
- ❖ Valorizzare una genitorialità responsabile e attiva, capace di affrontare le situazioni di crisi familiare ed individuale ed interrompere il ciclo della violenza.
- ❖ Contribuire alla emersione del fenomeno della violenza contro donne e minori, favorendo l'assunzione sociale di responsabilità rispetto al fenomeno.
- ❖ Attivare, con efficacia ed efficienza, risorse di pronto intervento ed accoglienza in rete con i servizi territoriali, per il sostegno alle persone più deboli in nuclei familiari caratterizzati da violenza domestica come previsto nei Piani di Zona.
- ❖ Promuovere e favorire iniziative di sensibilizzazione e formazione sui temi della violenza per la diffusione delle competenze e conoscenze professionali adeguate.

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)
cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –
pec: osservatoriogiuliaerossella@pec.it

- ❖ Tutte le azioni fornite avranno come principio ispiratore la realizzazione di servizi di qualità erogati da operatrici competenti e qualificate, con una profonda conoscenza del tessuto sociale in cui operano e dei servizi offerti dal Piano di Zona finalizzati alla realizzazione di un benessere sociale più diffuso.

REGOLAMENTO INTERNO DELLE OPERATRICI

L'associazione si impegna a rispettare i principi ispiratori, precedentemente illustrati e garantire i seguenti diritti:

Accesso ed attenzione

ogni persona ha diritto di accesso al servizio, tramite semplice telefonata, accesso diretto, segnalazione dal numero di pubblica utilità 1522, segnalazione di: servizi sociali, scolastici e pubblica sicurezza etc. operanti sul territorio.

Informazione

Le donne ricevono informazioni chiare ed esaustive sulle modalità di erogazione dei servizi offerti tramite locandine, informazioni dirette delle operatrici.

Trasparenza

ogni donna può accedere agli atti ed alle pratiche che la riguardano con immediatezza ed in modo semplice

Rispetto e tutela della riservatezza e privacy

tutte le persone che accedono al servizio proprio per la delicatezza della dolorosa situazione che vivono, vengono trattate con profondo rispetto della loro dignità e grande riguardo alla loro riservatezza.

Fiducia e decisione

tutte le donne che si rivolgono al centro godono in modo incondizionato fiducia ed ascolto da parte delle operatrici nel pieno rispetto delle loro decisioni.

Possibilità di reclamo ed immediate risposte ad eventuali disservizi

l'associazione si impegna a raccogliere ogni reclamo sia scritto sia verbale e a darne immediata risposta nell'ottica della piena soddisfazione delle utenti e continuo miglioramento dei servizi offerti.

SERVIZI EROGATI

Le attività sono gestite da una équipe multidisciplinare in continuo scambio e relazione, promuovendo anche rete con gli altri servizi del territorio su consenso della donna (forza pubblica, scuola, USSM di Bari, presidi sanitari del territorio: CSM, Consultori, SERT, Servizi Sociali e altre agenzie esterne). Tutte le operatrici sono qualificate rispetto alla cultura di genere sulla violenza alle donne e minori.

L'Associazione offre gratuitamente i seguenti servizi:

Servizi Offerti	Obiettivi	Risorse	Tecnologie	N. Operatrici	Strumenti di
-----------------	-----------	---------	------------	---------------	--------------

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)

Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)

cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –

pec: osservatoriogiuliaerossella@pec.it

		Professionali	impiegate	impiegate	monitoraggio e di valutazione
Accoglienza e raccolta delle segnalazioni	Benessere Psicofisico ed uscita dalla spirale della violenza	Operatrici altamente specializzate, psicologhe, assistenti sociali, avvocate, educatrici professionali	PC	10	Questionari di gradimento costruiti per raccogliere informazioni relative: alla cortesia del personale, trasparenza delle informazioni ricevute, fiducia nel rispetto del proprio potere di decisione. Raccolta dati (N° di segnalazioni ricevute) Raccolta sistematica di eventuali reclami per intuire eventuali criticità e approntare le opportune soluzioni atte a migliorare costantemente il servizio.
Ascolto e consulenza psicologica	Percorsi di elaborazione del trauma e di uscita dalla violenza Valutazioni delle conseguenze psicologiche causate dalla violenza Sostegno psicologico e psico-educativo ai minori vittime di violenza subita e assistita	Psicologhe e Psicoterapeute	PC	2	Questionari di gradimento costruiti per raccogliere informazioni relative: alla cortesia del personale, trasparenza delle informazioni ricevute, fiducia nel rispetto del proprio potere di decisione.
Consulenza legale	Offrire informazioni chiare sulle conseguenze di eventuali azioni legali che l'utente può intraprendere. Istruzione della pratica di gratuito patrocinio legale accompagnamento al processo.	Legali	Pc	2	Idem
Invio a case protette	Salvaguardare l'incolumità della donna e dei propri	Assistente sociali, educatrici, operatrici	PC	10 operatrici che si alternano	Idem

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)

Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)

cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –

pec: osservatoriogiuliaerossella@pec.it

	figli.	di sportello esperte			
Interventi di valutazione e sostegno alla genitorialità	Individuazione dei motivi che generano tensioni familiari e individuazione del progetto di sostegno alla genitorialità.	Psicologhe, educatrici, assistenti sociali, avvocate.	Idem	10 operatrici che si alternano	Idem
Disponibilità del personale all'uso delle sale per "Audizione Protetta" su richiesta del Tribunale per i minori o della Forza Pubblica	Utilizzo di un ambiente accogliente per audizione ed osservazione protetta.	Personale addetto alla accoglienza.	Sala attrezzata con specchio unidirezionale con microfoni nascosti	10 operatrici che si alternano	
Sostegno del minore anche in adempimento di iniziative dell' Autorità Giudiziaria, Dipartimento per la Giustizia Minorile	Su segnalazione del servizio sociale per i minorenni (USSM), si individua un progetto individualizzato per rieducare alla legalità il minore.	Educatrici, assistenti sociali e avvocate	PC	5	Questionari di gradimento Raccolta dati Raccolta di eventuali reclami Esito del progetto illustrato tramite relazione finale
Percorsi di Educazione alla legalità	Consapevolezza dei minori del significato di legalità, realizzata tramite interventi nelle scuole.	Educatrici, psicologhe, avvocate, assistenti sociali, personale formato	Video proiettore e PC	10	Questionari di gradimento Raccolta dati Raccolta di eventuali reclami

METODOLOGIA DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Le utenti sono informate sia attraverso l'esposizione delle locandine poste all'interno della sala di aspetto, che durante il colloquio di prima accoglienza.

E' prevista una modulistica in fase di ingresso: per ogni donna che contatta per la prima volta il Centro viene compilata una scheda per la rilevazione di dati e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia.

La scheda non è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza.

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D' Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)
cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –
pec: osservatoriogiuliaerossella@pec.it

I servizi erogati dall'Associazione sono accessibili in forma privata da singoli, da nuclei familiari, da madri con figli/e. L'accesso ai servizi avviene anche dietro segnalazione di servizi territoriali, professionisti privati, enti pubblici e privati, strutture sanitarie ambulatoriali ospedaliere, forze dell'ordine, tribunali, associazioni e organismi del terzo settore in genere.

La richiesta di accesso può avvenire o con diretto contatto o previo contatto telefonico.

La disponibilità delle operatrici nei seguenti giorni:

Barletta Centro Antiviolenza Comunale "Saman Abbas" (p.zza Aldo Moro)	Barletta (via F. D'Aragona n.143)	Ambito Tavoliere Meridionale
Lunedì: 09.00-13.00 Martedì: 16.00 – 19.00 Mercoledì: 15.00-19.00 Giovedì: 09.00-13.00 Venerdì: 16.00 – 19.00 Sabato: 10.00-13.00	Dal lunedì al venerdì: 09.00-12.00 16.00-19.00	Margherita di Savoia Lunedì: 09.00 – 12.00 (Via Garibaldi n.20) San Ferdinando di Puglia Venerdì: 09.30 -12.30 (Via Marconi n.2) Trinitapoli Giovedì: 09.00-12.00 (Via Lamura n.4)
P.zza Aldo Moro n.16 0883310293-3803473374- 3887504780	Via F. D'Aragona n.143 0883414659 – 3803473374- 3887504780	3887504780

L'attivazione del percorso di aiuto è decisa dopo una fase di una valutazione iniziale durante la quale le operatrici raccolgono le informazioni necessarie a verificare la pertinenza della situazione rispetto all'ambito di intervento dell'Associazione e all'individuazione dei servizi interni eventualmente attivabili.

In taluni casi, l'erogazione del servizio da parte dell'Associazione può richiedere anche il coinvolgimento di altri servizi territoriali e delle istituzioni preposte alla tutela dei minori, secondo quanto prescritto dalle procedure interne di lavoro e dagli obblighi di legge.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E FUNZIONAMENTO

Il servizio è completamente gratuito.

Il personale utilizzato per specifiche funzioni (consulenza legale e psicologica) ha un profilo professionale definito dalle normative previste dal settore di appartenenza; oltre i titoli posseduti ogni operatrice viene selezionato tramite corso di formazione finalizzato all'acquisizione delle competenze specifiche richieste per la tipologia del servizio erogato. Il monitoraggio del servizio, svolto con gli strumenti indicati: questionari di gradimento, raccolta di dati, reclami e disservizi; viene elaborato ogni anno per individuare i punti di forza e debolezza dell'organizzazione e stabilire le opportune strategie di miglioramento dei servizi erogati.

La privacy è salvaguardata, i dati sensibili sono protetti, è stata individuata una responsabile per la salvaguardia degli stessi ed è stata redatta una procedura che illustra con chiarezza le modalità di trattamento dei dati.

POLITICA E STANDARD DI QUALITÀ

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)
cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –
pec: osservatoriogiuliaaerosella@pec.it

L'adozione di un sistema di Gestione per la Qualità rappresenta un impiego che l'Associazione ha deciso di assumere per migliorare e soddisfare con continuità le esigenze delle persone (donne, figli/e delle donne stesse) che usufruiscono dei servizi e degli enti e istituzioni che collaborano con l'Associazione.

L'Associazione opera contro ogni forma di violenza in quanto ritiene che la violenza, comunque essa si manifesti, sia inaccettabile, non giustificabile e produca un trauma profondo che colpisce molti aspetti della vita della persona e delle relazioni. Gli obiettivi su cui si basa la Politica della Qualità dell'associazione sono:

- la soddisfazione delle esigenze dell'utente con attenzione al genere, al rispetto del superiore interesse dei minori alla valorizzazione del saper femminile e di una genitorialità responsabile;
- il miglioramento continuo dei servizi offerti in termini di cortesia del personale, accessibilità del servizio e trasparenza delle informazioni, rispetto delle proprie decisioni, utilizzo di personale competente;
- la valorizzazione di un approccio multidisciplinare e interistituzionale, la capacità di lavorare in rete con i servizi territoriali nella prevenzione primaria, secondaria e terziaria della violenza familiare ed extrafamiliare.
- L'utilizzo di volontarie, professioniste qualificate, preparate tramite formazione specifica ed affiancamento ad assolvere nel modo migliore i propri compiti.

L'introduzione di un sistema di Gestione per la qualità intende ottimizzare l'organizzazione e il controllo delle attività per conseguire le seguenti finalità:

- ascoltare le esigenze dell'utente attraverso un'analisi sistematica e orientata dei suoi bisogni, delle sue risorse e delle opportunità.
- Individuare e comprendere le criticità che influiscono sui rapporti con l'utente e sull'erogazione degli interventi attraverso il monitoraggio continuo e il miglioramento della comunicazione con gli utenti e tutte le parti interessate.
- Condividere la filosofia del miglioramento continuo applicato alla struttura organizzativa, alle metodologie di lavoro e alle risorse interne.
- Promuovere l'aggiornamento continuo delle risorse umane interne, tramite corsi di formazione ed affiancamento.
- Ridurre le inefficienze interne attraverso l'impiego di tutte le strutture organizzative e settoriali.

Gli indicatori che permetteranno di misurare i risultati conseguiti sia qualitativi sia quantitativi saranno rilevati tramite gli strumenti già indicati: questionari di gradimento e raccolta di dati. Gli standard saranno riferiti ai valori rilevati tramite i dati già raccolti; l'intento sarà quello di migliorare i servizi in termini sia di efficacia sia di efficienza.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)
cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –
pec: osservatoriogiuliaaerosella@pec.it

La metodologia di rilevazione del livello di soddisfazione delle utenti, dei committenti e delle operatrici si basa sulla somministrazione e compilazione periodica di un questionario di gradimento.

Si utilizzano Strumenti e Tecniche Statistiche che controllano e verificano la capacità dei processi e le caratteristiche del servizio e individuano le cause dei problemi rilevati, al fine di migliorarne la Qualità.

In particolare le Tecniche Statistiche vengono utilizzate nell'analisi e nella valutazione della soddisfazione degli operatori, delle utenti, nonché della soddisfazione del Committente. I rilevamenti statistici permetteranno di valutare oggettivamente le capacità dell'intero Sistema e, eventualmente, di individuare aree e processi che richiedono interventi di miglioramento da parte dell'associazione

DIRITTI DELLE /DEGLI UTENTI:

- ascolto;
- completezza e trasparenza dell'informazione circa gli obiettivi e i servizi offerti, le procedure e gli obblighi delle operatrici;
- scelta rispetto all'adesione del programma di intervento offerto dall'Associazione;
- personalizzazione degli interventi;
- protezione: è diritto delle/ degli utenti essere accolte in un luogo sicuro e ricevere con tempestività ascolto e orientamento in caso di emergenza.

Gli standard di qualità dell'Associazione sono:

- Erogazione di servizi che si basano su un lavoro integrato multidisciplinare;
- Attuazione di interventi specializzati di assistenza e sostegno psicosociale ed educativo in caso di traumi provocati da maltrattamenti e abusi;
- Operare in forma sinergica con altri servizi, enti e istituzioni;
- Tempo di risposta alle segnalazioni non superiore a 10 gg.

Per garantire tali standard, la direzione, coadiuvata dalle operatrici dell'Associazione, si impegna a

- Favorire l'aggiornamento continuo delle competenze professionali;
- Monitorare l'organizzazione dell'equipe di lavoro e le procedure di erogazione dei servizi;
- Verificare periodicamente il grado di conseguimento degli obiettivi e di soddisfazione dell'utente.

La soddisfazione degli standard, dipende anche dalla collaborazione degli utenti accolti attraverso l'osservazione dei seguenti obblighi:

- attenersi alle indicazioni e disposizioni fornite delle operatrici;
- compilare il modulo informativo sulla privacy fornendo il consenso alla raccolta delle informazioni indispensabili all'erogazioni del servizio;
- arrivare in tempo agli appuntamenti e avvertire tempestivamente in caso di disdetta;

Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)

cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –

pec: osservatoriogiuliaerossella@pec.it

- osservare il divieto di fumare;
- vigilare sui bambini in occasione della sosta in sala di attesa o nella stanza a loro riservata e curandone il riordino.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La direzione dell'Associazione si impegna a raccogliere e gestire tutti i reclami e suggerimenti provenienti da tutte le persone seguite dall'Associazione.

La risposta è sempre immediata e la valutazione degli stessi e la comunicazione delle azioni intraprese avviene in collaborazione con la Responsabile dell'associazione.

Se una persona accolta dall'associazione intende presentare un reclamo o fornire suggerimenti può comunicarlo verbalmente alle operatrici oppure può farlo in forma scritta tramite apposito modello distribuito nei locali del C.A.V.

La direzione si impegna a rispondere ai reclami entro massimo 30 gg. dalla comunicazione verbale o dal ricevimento degli stessi in forma scritta, tutte le decisioni atte a risolvere il disservizio o reclamo saranno approntate con indicazione precisa e trasparente delle azioni realizzate e delle relative tempistiche.

Tutti i reclami e le azioni intraprese per risolverli saranno raccolti sistematicamente in ordine cronologico e saranno mensilmente trasmessi all'Ambito Territoriale.

Altresì gli utenti potranno presentare reclamo direttamente all'Ambito Territoriale.

CARATTERISTICHE DELLE UTENTI

L'Associazione accoglie: donne con o senza i loro figli che hanno subito, o subiscono, violenza fisica psicologica, sessuale, economica e persecuzioni; adulti che hanno subito maltrattamenti e abuso sessuale in età minore.

La Presidente

Immacolata Fortuna Arbues



Sede legale: Via O. Capacchione, 20 - 76121 Barletta (BT)
Sede Operativa: Via F.D'Aragona, 143 – 76121 Barletta (BT)
cell. 380.3473374 - 3887504780

e-mail: centroantiviolenzabarletta@gmail.com – cavtavolieremeridionale@gmail.com –
pec: osservatoriogiuliaaerosella@pec.it