



## **SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLLENZA**

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **INDICE**

1	LA CARTA DEI SERVIZI	2
2	CHI SIAMO	3
3	STRUTTURA	3
4	PERSONALE	4
5	METODOLOGIA E FINALITÀ	4
6	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	5
7	SERVIZI EROGATI DAL CENTRO ANTIVIOLLENZA	6
8	PROGETTI ATTIVI DEL CENTRO ANTIVIOLLENZA	6
9	CONTATTI	6



# SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLENZA

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### ❖ Che cos'è?

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire tutte le **informazioni** relative alle attività, ai servizi e all'offerta del Centro Antiviolenza.

la Carta dei servizi nasce per garantire la **trasparenza** nell'erogazione dei servizi, si rivolge all3 utenti assicurando informazione e partecipazione ed è uno strumento fondato sui principi di uguaglianza e imparzialità, al fine di assicurare il rispetto delle diversità contro ogni possibile forma di discriminazione escludente o impedente l'accesso ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- aiutare la cittadinanza a **conoscere** meglio il servizio
- **verificare** la corretta erogazione del servizio fornito
- **collaborare** al miglioramento dello stesso
- assicurare la **tutela** dell3 utenti, individuando gli obiettivi di ciascun servizio e controllando che vengano raggiunti.

### ❖ Principi fondamentali:

Il Centro Antiviolenza SvoltaDonna ODV incardina la sua attività all'interno dei principi guida della Convenzione di Istanbul e della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, in particolare accordo con gli obiettivi dell'Agenda 2030.

I Principi fondamentali a cui il l'intero progetto fa fede sono:

- Autodeterminazione: tutti i servizi ed i percorsi erogati dal Centro Antiviolenza sono sempre svolti in **concertazione** con la persona che ne sta fruendo, che non solo ne è costantemente informata, ma anche detentrica delle scelte che ne derivano, in un ambiente in cui il giudizio è assente e la **libertà personale** è cardine fondamentale dell'azione e della progettualità.
- Eguaglianza, rispetto e imparzialità: i servizi sono erogati secondo regole egualitarie in **ottica intersezionale**, secondo i criteri di **imparzialità**, obiettività e giustizia nel rapporto con l3 utenti.
- Gratuità: i servizi del Centro sono completamente gratuiti, per garantirne la massima **accessibilità** economica.
- Continuità: il funzionamento del Centro è continuo e regolare durante l'intero anno.
- Efficienza ed efficacia: durante gli orari di apertura del Centro è sempre presente una persona per l'accesso diretto e per l'ascolto telefonico per accogliere con **tempestività** le richieste in arrivo, che vengono poi gestite dalle operatrici il più velocemente possibile, a seconda del tipo di urgenza. I percorsi si sviluppano in maniera **individualizzata**, a seguito della rilevazione dei **bisogni** della singola persona, coinvolgendo sia le risorse del Centro che tutte le risorse di **rete** necessarie ed utili.



## SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLENZA

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

---

Negli orari in cui non è presente l'operatrice viene garantito un servizio di reperibilità, anche in emergenza, e il contatto con il numero verde antiviolenza e stalking 1522.

Il Centro pone molta attenzione alla **formazione** ed aggiornamento costanti ed alla **supervisione** di tutto il personale.

- **Riservatezza**: tutte le informazioni riguardanti le persone utenti del Centro sono accuratamente custodite in piena e totale **riservatezza**, per garantire la sicurezza e la privacy di ogni utente.

## 2. CHI SIAMO

SvoltaDonna ODV opera nel territorio della Città Metropolitana di Torino al fine di dare **sostegno e protezione alle donne vittime di violenza ed ai/alle loro figli minori**, promuovendone l'autodeterminazione e la libertà.

Il Centro Antiviolenza lavora per essere un **luogo sicuro** dove chi vive situazioni di violenza di genere possa trovare ascolto, **sostegno** e concrete opportunità per riprendere in mano la propria vita, uscendo dalle situazioni di abuso e ricostruendo sia il **benessere psico-fisico** che **autonomie relazionali, economiche ed abitative**.

SvoltaDonna ODV costituisce parte attiva della **rete** di servizi territoriali impegnati a contrastare la violenza di genere, contribuendo alla diffusione della **cultura di contrasto alla violenza**, basata su rispetto, diritto e autodeterminazione, libertà e parità di genere.

L'équipe del Centro Antiviolenza SvoltaDonna è costituita da operatrici antiviolenza e volontarie di supporto formate, che operano con la coordinatrice del Centro, da psicologhe, psicoterapeute e da avvocate con competenze in diritto penale, civile, minorile e dell'immigrazione.

## 3. STRUTTURA

Il Centro Antiviolenza si trova tra il centro storico e l'ospedale di Pinerolo, in una posizione facilmente raggiungibile coi mezzi pubblici; la struttura è facilmente **accessibile** a persone con difficoltà motorie.

Il Centro Antiviolenza si trova in un luminoso locale al piano terra, è costituito da un ampio ingresso per l'accoglienza, un salone per le riunioni, una sala colloqui, una sala di sgombero, un locale archivio, un bagno per il personale ed uno per il pubblico (accessibile anche a persone con disabilità motoria); inoltre, al piano inferiore (raggiungibile da scala interna), è presente un ulteriore locale di sgombero.



## SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLENZA

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

---

### 4. PERSONALE

All'interno del Centro Antiviolenza operano (come dipendenti / consulenti / volontarie):

- ✓ 13 operatrici antiviolenza;
- ✓ 3 psicoterapeute;
- ✓ 2 psicologhe;
- ✓ 10 avvocate.

L'intero team di lavoro è supportato, inoltre, da numerose volontarie dell'associazione, che si occupano anche dell'accoglienza, della gestione del numero verde, delle attività divulgative sul territorio e di proporre progetti formativi e informativi nelle scuole.

### 5. METODOLOGIA E FINALITÀ

Tutto il lavoro del Centro Antiviolenza si basa in maniera centrale sul valore dell'**autodeterminazione**: la persona che viene accolta è costantemente informata di ogni passaggio o elemento che la riguardi e tutto il percorso viene co-creato e condotto in maniera condivisa. Ogni **scelta** viene presa in **autonomia** dalla donna. Il personale del Centro fornisce informazione e **supporto**, senza mai imporre la propria visione e al contempo sostiene il processo di presa di **consapevolezza** e la capacità di scelta.

Il presupposto metodologico si basa sulla constatazione che sia necessaria un'adeguata **presa di coscienza** della persona coinvolta per poter strutturare un percorso **efficace**. Caratteristica delle situazioni di violenza in ambito domestico-relazionale è infatti l'ambivalenza, che rende faticosa una consapevolezza lucida e ancor più l'attuazione di **scelte protettive** nei propri confronti.

All'interno di relazioni affettive violente viene operato un processo di annientamento della personalità e dell'individualità della persona che ne è vittima, che perde progressivamente **fiducia in sé stessa** e nelle sue capacità (anche di valutazione). È perciò fondamentale un ambiente in cui il **giudizio** sia totalmente **sospeso**, affinché la persona coinvolta possa trovare prima di tutto un **posto sicuro ed accogliente** in cui iniziare il processo di **ricostruzione** di sé e ricominciare a prendere contatto con le proprie emozioni, risintonizzandosi con la propria interiorità. Questo consente di poter riprendere la giusta **centratura su di sé**, che permette una valutazione maggiormente obiettiva della situazione di vita, con l'apertura conseguente della possibilità concreta e sostenibile nel tempo di **allontanarsi dalla situazione di violenza**.

Grande attenzione e cura vengono poste in relazione al **portato socioculturale** della persona che giunge al centro: le operatrici si pongono in una dimensione di totale rispetto, portando alla luce, al contempo, domande ed interrogativi che possano agevolare il dialogo tra la visione socioculturale interiorizzata e la cultura del diritto e del rispetto, in modo da sostenere la persona nell'individuazione delle sue personali riflessioni critiche.



## SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLENZA

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

Il lavoro sulla consapevolezza e la **valorizzazione del sé** sono particolarmente importanti proprio in quanto presupposto imprescindibile alla **sostenibilità nel tempo** delle decisioni e delle scelte, che già nel lungo percorso sia psicologico, che emotivo e, soprattutto, legale possono essere messe a dura prova. Attraverso il suo lavoro, il Centro opera in modo da **fare rete** intorno alla persona coinvolta, al fine, da un lato, di lenire il senso di solitudine ed insormontabilità degli eventi e, contemporaneamente di agire direttamente proprio sulla condizione di isolamento che si riscontra nella maggior parte delle situazioni prese in carico dal Centro Antiviolenza.

Altro tassello per cui la collaborazione con la rete risulta fondamentale è la presa in carico concreta delle difficoltà economiche, lavorative ed abitative. Oltre alle fatiche psicologico-relazionali sono spesso le questioni di insostenibilità **economica** ad essere un enorme deterrente all'allontanamento dalla situazione di violenza ed è fondamentale lavorare al fine di rimuovere tutti gli ostacoli possibili in modo da favorire la **completa autonomia** della persona.

## 6. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

### ❖ Presa in carico e strutturazione del percorso in emergenza

La presa in carico in emergenza avviene in genere su indicazione del Servizio Sociale, delle Forze dell'Ordine e dei Pronto Soccorso che interpellano il **numero di emergenza** sempre attivo 24h/24, 7 giorni su 7.

Le persone che necessitano di messa in protezione vengono ospitate immediatamente nelle Strutture di Accoglienza in Emergenza ad indirizzo segreto dell'associazione. Al loro interno, sono seguite dalle **operatrici antiviolenza** e accedono al **supporto legale e psicologico** (o psicoterapeutico). Il percorso all'interno delle strutture si pianifica in **concertazione** con la persona ospitata ed i Servizi Sociali, in modo da poter elaborare un **progetto personalizzato** che consenta l'elaborazione del vissuto traumatico, la (ri)costruzione delle autonomie e la ripresa della propria vita nelle maggiori condizioni possibili di sicurezza.

### ❖ Presa in carico e strutturazione del percorso non in emergenza

Per contattare il Centro Antiviolenza la persona in situazione di violenza può chiamare il **numero fisso** del Centro negli orari di apertura oppure chiamare il **numero verde** e lasciare un messaggio. Le **volontarie** all'ascolto accolgono le telefonate con l'obiettivo di fare sentire la persona riconosciuta ed ascoltata e, di valutare l'urgenza della situazione con cui si entra in contatto.

Successivamente la persona viene contattata da un'**operatrice**, che prende appuntamento per il primo ascolto, momento appositamente dedicato all'**accoglienza** della storia della persona.



## SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLENZA

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

---

Durante il primo ascolto inizia la **rilevazione dei bisogni**, in base ai quali si costruisce insieme il percorso, che può prevedere il **sostegno psicologico o psicoterapeutico**, il **supporto legale**, l'accompagnamento ai servizi e tutto ciò che può essere di utilità nel raggiungimento dell'autonomia e del benessere della persona.

### 7. SERVIZI EROGATI DAL CENTRO ANTIVIOLENZA

- Accoglienza in emergenza in Strutture Protette ad indirizzo segreto
- Percorso di consapevolezza e sostegno con operatrice antiviolenza
- Supporto psicologico o psicoterapeutico
- Supporto legale
- Banco farmaceutico

Il Centro Antiviolenza NON eroga né sostiene percorsi di mediazione familiare per le persone prese in carico (come da Convenzione di Istanbul).

### 8. PROGETTI ATTIVI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

- Gruppo di informazione, formazione e prevenzione all'interno delle scuole
- Attività di formazione e divulgazione sul territorio
- Laboratori per le donne inserite nelle Strutture Protette
- Corsi di formazione per le volontarie/dipendenti/consulenti
- Percorsi di supervisione per le diverse equipe di lavoro

### 9. CONTATTI

Telefono Centro Antiviolenza: 0121062380

Numero Verde SvoltaDonna: 800093900

Numero Verde Nazionale: 1522

e-mail: [centroantiviolenza@svoltadonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@svoltadonna.onmicrosoft.com)

Sito web: [www.svoltadonnaodv.com](http://www.svoltadonnaodv.com)

Facebook: SvoltaDonna ODV – Centro Antiviolenza

Instagram: SvoltaDonna\_centroantiviolenza



## **SVOLTADONNA ODV - CENTRO ANTIVIOLLENZA**

Sede: Stradale Fenestrelle n. 1 - 10064 Pinerolo (TO)

Telefono: 0121- 062380 - C.F. 94579470017

Indirizzo mail: [centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com](mailto:centroantiviolenza@SvoltaDonna.onmicrosoft.com)

---