

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DONNA CHIAMA DONNA

La Rete Antiviolenza nel Comune di Carrara

Nel 2003, in attuazione degli indirizzi di programmazione degli interventi di competenza del Settore Politiche Sociali della Misura 3.1 del progetto Pic Urban II, il Comune di Carrara ha realizzato il progetto “**Centro di Ascolto – Donna chiama Donna**” al fine di cercare di rispondere alle esigenze di ascolto e sostegno rivolto a donne che, nelle loro relazioni interpersonali, nelle relazioni di coppia, in famiglia, in ambito lavorativo o in altri contesti sociali, vivono o hanno vissuto situazioni di sopraffazione, di disagio psicologico, fisico, sessuale e/o economico.

Il servizio, completamente gratuito, è stato svolto in continuità da allora ad oggi, e viene offerto a tutte le donne indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, lingua, cultura, religione e situazione economica.

Attraverso questo intervento, l'Assessorato alle Politiche e Servizi Sociali intende:

- prevenire i rischi di emarginazione sociale dando maggior garanzia di accesso ai servizi alle categorie sociali più a rischio di emarginazione, delegando a figure competenti e specializzate, gli interventi da effettuare;
- avviare iniziative informative e formative rivolte alle donne per favorire il loro aggregarsi in gruppi stabili attivando, così, una rete di azioni integrate;
- offrire una consulenza qualificata per sostenere le donne attraverso un ascolto e un accompagnamento personalizzato in un progetto che preveda l'attivazione delle proprie risorse e di quelle dei servizi competenti (empowerment di genere);
- svolgere attività di sensibilizzazione verso le istituzioni e la cittadinanza tutta, rispetto al tema della violenza contro le donne e a quelli delle pari opportunità uomo-donna.

Nel 2004 è stato pubblicato il rapporto “**Quello che le Donne non Dicono** Ricerca sul fenomeno della violenza contro le donne (2003/2004); nell'ambito del “**Rafforzamento rete antiviolenza fra le città URBAN II - Città di Carrara**” (<http://microcosmos.si/pag/studi.html>)

Il rapporto nasce dal Progetto Pilota 2002-2004 “**Rete antiviolenza tra le città Urban Italia - Violenza contro le donne: percezioni, esperienze e confini**” nato all'interno del Programma di iniziativa comunitaria Urban Italia, sotto l'egida del Dipartimento Pari Opportunità – Presidenza Consiglio dei Ministri con l'intesa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Le città Urban italiane coinvolte nel progetto sono state 26: Bari, Brindisi, Cagliari, **Carrara**, Caserta, Catania, Catanzaro, Cosenza, Crotone, Foggia, Genova, Lecce, Milano, Misterbianco, Mola di Bari, Napoli, Palermo, Pescara, Roma, Reggio Calabria, Salerno, Siracusa, Taranto, Torino, Trieste, Venezia.

Il Centro Donna chiama Donna è stato inserito da subito tra le strutture attive collegate al numero di pubblica utilità **1522 “Antiviolenza Donna”** dedicato al supporto, alla protezione e all'assistenza delle donne vittime di maltrattamenti e violenze istituito l'8 Marzo 2006 dal Dipartimento per le Pari Opportunità. Il 1522, nato e pensato come servizio pubblico nell'intento esclusivo di fornire ascolto e sostegno alle donne vittime di violenza, ha nel 2009, con l'entrata in vigore della L.38/2009 in tema di atti persecutori, iniziato un'azione di sostegno anche nei confronti delle vittime di stalking.

[\(<http://www.pariopportunita.gov.it/index.php/numeri-di-pubblica-utilita-sezione/117-numero-verde-1522-antiviolenza-donna>\)](http://www.pariopportunita.gov.it/index.php/numeri-di-pubblica-utilita-sezione/117-numero-verde-1522-antiviolenza-donna)

[\(<http://www.gioiadelcolle.info/2007/03/08/donne-1522-e-il-numero-di-antiviolenza-donna>\)](http://www.gioiadelcolle.info/2007/03/08/donne-1522-e-il-numero-di-antiviolenza-donna)

Nel 2010 il Comune di Carrara emana un bando al fine di affidare la gestione del centro di ascolto “Donna chiama Donna” ad un ente del privato sociale con esperienza e competenza e ben radicato nel territorio di operatività. Il bando viene assegnato al CIF – Centro Italiano Femminile – Carrara.

Quest'ultimo già dal 2009, sulla spinta di avvocate e psicologhe e volontarie con preparazione specifica sulle problematiche di genere, aveva istituito un servizio gratuito di ascolto e assistenza legale e psicologica alle donne vittime di violenza garantendo la reperibilità telefonica 24/24h al cell. 345 7975 099, numero di emergenza attivo tutt'oggi, ed attivando uno sportello presso l'ANSPI in Via 7 Luglio a Carrara aperto il mercoledì mattina, il giovedì pomeriggio e tutti i giorni su appuntamento, organizzando nel contempo incontri periodici di riflessione sulla condizione femminile e corsi di aggiornamento permanente.

Dal 2014, a seguito della chiusura per lavori del Centro ANSPI, il CIF Carrara, oltre gestire il servizio “Donna Chiama Donna”, riceve presso la propria sede legale in Via Massimo D'Azeglio n. 3 a Carrara il martedì dalle 11,00 alle 13,00 e il Giovedì dalle 16,00 alle 18,00.

Nel 2015 il Comune di Carrara emette una manifestazione di interesse per la gestione del Centro Antiviolenza DONNA chiama DONNA per 24 mesi. A questo segue l'offerta del CIF Carrara al quale viene affidato il servizio tramite convenzione.

Il CIF Carrara è associazione di Volontariato regolarmente iscritta al Registro Regionale delle Associazioni di volontariato; è iscritta all'Albo dei soggetti accreditati per la categoria "Altri servizi alla persona" istituito con DGC n. 603 del 27 ottobre 2010 ex L.R. n. 82 del 28/12/2009.

Il CIF Carrara è socio fondatore della *Federazione Antiviolenza Ginestra* costituitasi tra Centri di Ascolto e Centri Antiviolenza e fa parte del coordinamento dei Centri Antiviolenza del CIF Nazionale.

Il Centro ha sottoscritto il Protocollo d'Intesa per la prevenzione ed il contrasto della violenza di genere, della violenza intra-familiare, della violenza assistita, degli atti persecutori e la promozione ed attuazione di programmi di sostegno alle vittime, promosso dalla Prefettura di Massa-Carrara e siglato il 15/ luglio 2015.

La Mission

Il Centro Antiviolenza “Donna chiama Donna” è finalizzato a contrastare ogni forma di violenza di genere e a realizzare attività e corsi di formazione per volontari riguardo alle tematiche “differenze di genere” e “violenza su donne e minori”, promuovendo periodicamente incontri pubblici e presso gli istituti scolastici come metodologia di intervento permanente alla sensibilizzazione alla percezione di genere tramite questionari, momenti di riflessione e di confronto per contribuire alla cultura del rispetto altrui sia a scuola che nell'ambito sociale nei suoi diversi aspetti.

Il Centro Antiviolenza “Donna chiama Donna” è un servizio:

- gratuito;
- teso ad aiutare e sostenere le donne e i loro figli e figlie che vivono situazioni di violenza, maltrattamenti, stalking, e/o di disagio collegato alla condizione femminile;
- rivolto a tutte le donne senza alcuna distinzione;
- svolto da un TEAM professionale tutto al femminile, che vede coinvolte operatrici, avvocate, psicologhe, psicoterapeute, assistenti sociali. Ciascuna di esse ha una preparazione specifica per l'ascolto, l'aiuto e il sostegno alle donne in difficoltà; cura l'aggiornamento professionale; collabora con le altre figure del TEAM per la buona riuscita del servizio;

- di ascolto, di assistenza psicologica e/o legale alle donne che vivono situazioni di disagio, sopraffazione e violenza;
- attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, grazie al numero di emergenza 345 7975 099 e al Numero Verde 800 59 27 44;
- collegato al numero telefonico di pubblica utilità 1522 istituito da Dipartimento delle Pari Opportunità;
- che garantisce l'anonimato e il diritto alla riservatezza;
- svolto in rete con realtà interistituzionali territoriali, con le quali si impegna a sottoscrivere protocolli e accordi con il coinvolgimento di tutti gli attori sociali, economici e istituzionali;
- coordinato con altri centri antiviolenza e servizi provinciali, regionali e nazionali impegnati nel contrasto alla violenza di genere, ivi comprese case rifugio;
- che ha sottoscritto il Protocollo d'Intesa per la prevenzione ed il contrasto della violenza di genere, della violenza intra-familiare, della violenza assistita, degli atti persecutori e la promozione ed attuazione di programmi di sostegno alle vittime, promosso dalla Prefettura di Massa-Carrara e siglato il 15/ luglio 2015;
- gestito dal CIF Carrara Onlus, iscritto nel registro Regionale delle Associazioni di volontariato; all'Albo dei soggetti accreditati per la categoria "Altri servizi alla persona" istituito con DGC n. 603 del 27 ottobre 2010 ex L.R. n. 82 del 28/12/2009. Ha sottoscritto il Protocollo d'Intesa per la prevenzione ed il contrasto della violenza di genere, della violenza intra-familiare, della violenza assistita, degli atti persecutori e la promozione ed attuazione di programmi di sostegno alle vittime, promosso dalla Prefettura di Massa-Carrara e siglato il 15/ luglio 2015. Il CIF Carrara è socio fondatore della *Federazione Antiviolenza Ginestra* costituitasi tra Centri di Ascolto e Centri Antiviolenza ed è socio fondatore del coordinamento dei Centri Antiviolenza del CIF Nazionale. Lo statuto del CIF Carrara Onlus è depositato presso l'Agenzia delle Entrate.

Dove siamo e come contattarci

Il Centro Antiviolenza “**Donna chiama Donna**” è in Via Carriona, 42 a Carrara

ORARIO di apertura:

Lunedì: 9,00-12,30
 Mercoledì: 9,00-12,30
 Venerdì: 9,00-12,30
 Martedì: 15,30-18,30
 Giovedì: 15,30-18,30

Recapiti telefonici

Tel, Fax e Segreteria telefonica
0585 71299

Numero di emergenza 24/24h 7/7gg

Numero Verde 800 59 27 44
cellulare 345 7975 099

Il Centro Antiviolenza è un luogo che:

- accoglie e supporta donne che si trovano in una situazione di violenza e disagio relazionale;

- sostiene donne attraverso percorsi di sviluppo dell'autostima;
- sensibilizza le istituzioni e l'opinione pubblica sulla violenza di genere, in particolare presso le scuole;
- raccoglie ed elabora dati sulle donne accolte con uniformità di strumenti di raccolta dati (per la Regione Toscana valgono le schede dell'Osservatorio Regionale Toscano).

I servizi

A chi sono rivolti

I servizi sono rivolti a donne maggiorenni indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, lingua, cultura, religione e situazione economica (per le problematiche legate ai minori verranno indicati i consultori per i minori o i servizi sociali presenti sul territorio).

Come accedere

Le donne possono rivolgersi al servizio autonomamente, telefonando allo 0585 71299 o al numero di emergenza attivo **24/7 anche i festivi Numero Verde 800 59 27 cellulare 44 345 7975 099**, presentandosi direttamente presso la sede per fissare un appuntamento, oppure attraverso la segnalazione da parte dalle Forze dell'Ordine, del Codice Rosa attivo presso il Pronto Soccorso, dei Consultori dell'Azienda Usl, di altre associazioni e/o Enti pubblici e privati.

Quanto costa

I servizi offerti dal Centro sono **gratuiti**.

Il servizio offre:

- ascolto telefonico per informazioni di prima necessità;
- informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza;
- uno spazio protetto e non giudicante, dove possono trovare ascolto tramite colloqui individuali;
- informazioni, sostegno e conforto alle donne per riconoscere e valutare le conseguenze della violenza;
- strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse e le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare;
- sostegno affinché le donne possano prendere le decisioni più opportune per loro stesse;
- una equipe di operatrici e professioniste in rete con altre istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e dei suoi figli e figlie;
- assistenza legale;
- assistenza psicologica;
- assistenza sociale;
- gruppi di auto-mutuo aiuto finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento;
- accompagnamento nella presa di contatto con i Servizi Sociali, Sociosanitari (Consultori Asl e Codice Rosa), con le Forze dell'Ordine e i Tribunali nel disbrigo di pratiche;
- presenza di un'operatrice che intrattenga i/le figli/e durante lo svolgimento del colloquio nel caso la donna preavvisi la necessità di portarli con sé.

METODOLOGIA - STRUMENTI DI LAVORO - MODULISTICA

Ascolto telefonico

Ai recapiti telefonici risponde un'operatrice che dà informazioni sui servizi del Centro e su quelli pubblici, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza ed eventualmente per i servizi di informazione legale o consulenza psicologica.

L'ascolto telefonico si attua anche come vera e propria consulenza di sostegno per le utenti già in carico che si trovano in situazioni di disagio emotivo e che necessitano di un immediato ascolto di conforto.

Colloqui di accoglienza (su appuntamento)

Il colloquio viene concordato direttamente con la donna o con i soggetti istituzionali di riferimento. Il colloquio iniziale avviene in una stanza riservata con una o due operatrici con la finalità di approfondire e definire i problemi della donna, valutando insieme risorse e vincoli, per sostenerla nel suo percorso.

La sua durata è approssimativamente di un'ora.

Il compito dell'operatrice è di dare informazioni sui servizi del territorio, individuare i bisogni della donna e di stabilire di quali figure professionali necessita il caso.

Nel caso di donne straniere può presenziare una mediatrice linguistico-culturale.

Durante il colloquio l'operatrice:

- si rivolge alla donna con la massima disponibilità;
- fa il possibile per metterla a suo agio, in modo che senta quel luogo come sicuro, come uno spazio di mondo in cui poter riversare il proprio dolore e le proprie preoccupazioni;
- fa il possibile affinché la donna si senta libera di parlare, senza il timore di essere giudicata e che senta di non essere sola ad affrontare i suoi problemi e le proprie paure;
- rispetta i tempi della donna e non forza in nessun modo le sue scelte, in modo che possa affrontare le sfide che le si pongono davanti maggiore sicurezza, determinazione e consapevolezza.

La prima parte del colloquio è riservata alla compilazione della scheda di accesso e del modulo per il trattamento dei dati personali, costituiti dalla scheda per la raccolta dei dati anagrafici e da altre schede riguardanti la storia personale della donna, la richiesta presentata, il nome dell'inviante e le osservazioni dell'operatrice. Alla donna viene spiegato la motivazione di tale procedura.

Dopo, è possibile dedicarsi completamente all'ascolto che deve essere un ascolto attivo, empatico e non giudicante, dal quale ricostruire la sua storia e fare un'analisi dei suoi bisogni

A seconda del problema presentato, la donna decide quale percorso seguire, sulla base delle tematiche emerse durante il colloquio, delle risorse, degli ostacoli, dello stato psico-fisico della persona coinvolta e dei rischi.

La valutazione dei rischi

Obiettivo della valutazione del rischio è:

- comprendere il caso individuale nella sua complessità e gravità;
- prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento;

- mettere in atto strategie operative in grado di tutelare la salute psico-fisica della vittima e di dare risposte concrete, analizzando la situazione da molteplici punti di vista tutti volti a individuare quei criteri che predicono il rischio che la violenza si ripeta nell'immediato o nel prossimo futuro;
- reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario.

Questionario ISA

sarà indicata alla donna la possibilità di accedere on line al questionario ISA per l'autovalutazione del rischio (<http://www.sara-cesvis.org>).

Metodo S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment): è una procedura, messa a punto in Canada ed introdotta in Italia da Differenza Donna grazie al progetto europeo Daphne del 2003 che consente la valutazione del rischio di recidiva nei casi di violenza interpersonale fra partner.

- L'operatrice compilerà il modulo S.A.R.A. raccogliendo dati attraverso il colloquio con la vittima, altre fonti di informazioni (relazioni dei servizi, denunce-querelle) e indicherà per ognuno dei fattori se sono o meno presenti. A conclusione, verrà fatta una valutazione sul rischio di recidiva, di escalation e di violenza letale in 'basso, medio e alto', che indicherà il livello di priorità di intervento.

In situazioni di pericolo, è compito dell'operatrice contattare gli Enti di riferimento e supportare la donna nell'eventuale accompagnamento presso forze dell'ordine, ospedali, ecc.

Assistenza

Assistenza Psicologica

L'assistenza psicologica è finalizzata a:

- dare un supporto nell'emergenza e nell'immediatezza della segnalazione più o meno diretta del caso;
- un supporto personalizzato costante alla donna durante tutto il percorso di uscita dalla violenza/disagio anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto e/o in coordinamento con le strutture ospedaliere ed i servizi territoriali.

Assistenza legale

Le donne che si rivolgono al Centro per un orientamento legale, sono spesso donne che chiedono informazioni riguardo ai loro diritti e capire cosa avviene a seguito di una querela e quale sarà l'iter procedurale.

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 dell'avvocata sta proprio nell'informare ed orientare la donna e accompagnarla in questo percorso, fornendole le informazioni e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile, di cui all'articolo 2, comma 1, della legge 119 del 2013.

Le avvocate sono iscritte all'albo del gratuito patrocinio.

Assistenza Sociale

Il Centro gode della consulenza continua di una assistente sociale di riferimento facente capo ai Servizi Sociali del Comune di Carrara. Tale collaborazione è opportuna per tutte le segnalazioni ed indispensabile nei casi in cui siano coinvolti dei minori: in tali casi alla donna verranno indicati i consultori per i minori o i servizi sociali presenti sul territorio.

L'assistente sociale si occuperà della presa in carico, da parte dei servizi dell'amministrazione, della donna ed eventuali minori soprattutto nei casi di emergenza per il loro allontanamento in alloggio protetto.

Orientamento al lavoro

Il Centro provvederà ad informare le donne sul percorso di orientamento nel mondo del lavoro attraverso contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica. Per esempio: stilare il curriculum, valorizzare le proprie risorse e competenze lavorative, ecc.

Orientamento all'autonomia abitativa

Il Centro provvederà, nei casi di emergenza, ad attivarsi nella ricerca di un alloggio temporaneo di prima accoglienza o di ospitalità protetta, previo intervento dei Servizi Sociali; negli altri casi, informerà la donna riguardo a convenzioni e protocolli con enti locali e altre agenzie.

Professionalità

Le operatrici coinvolte sono tutte volontarie del soggetto gestore (CIF Carrara) ed hanno sviluppato competenze professionali attraverso percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere tramite l'esperienza diretta di ascolto, accoglienza e relazione con le donne che hanno contattato il servizio, nonché la costante supervisione interna al Centro e al confronto periodico con gli altri Centri toscani e non con cui il Centro Donna Chiama Donna è in rete.

Il Centro promuove e incoraggia la partecipazione continua ad attività formative inerenti queste tematiche.

Le consulenti avvocate e psicologhe, di consolidata esperienza, operano all'interno del Centro da anni e sono regolarmente iscritte ai rispettivi albi professionali.

Operatrici: Raimondi Simona (*coordinatrice Centro Antiviolenza*)

Barbieri Irene

Marano Giulia*

Mariotti Cecilia*

Martini Marina

Vatteroni Barbara

Vignale Cecilia*

(*) in tirocinio

Referente Codice Rosa

Pisani Nella

Consulenti Avvocate:

Borghini Angela

Guadagni Elena

Consulenti Psicologhe:

Benassi Chiara

Galvani Azzurra

Assistente sociale
referente per l'amministrazione Gentile Adriana

Responsabile legale della gestione
del Centro
Menconi Francesca

Privacy e riservatezza

Il servizio garantisce la privacy, il rispetto della persona, il segreto professionale, la tutela dell'anonimato e della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

La scheda per la rilevazione dei dati anagrafici, nonché quelli relativi alla donna, alla sua storia e al suo percorso, con allegata l'informativa ed il consenso della privacy da firmare ai sensi del D.l. 30 giugno 2003 n.196, sono custodite in modo che non ci sia pericolo che vengano indebitamente divulgati all'esterno.

L'avvio di azioni che riguardano la donna avverrà solo dopo il suo consenso: il percorso di uscita dalla violenza verrà negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità tra la donna e le operatrici/professioniste.

Standard di servizio

- Numero minimo di operatrici: 5 (di cui una responsabile)
- Numero minimo di avvocate: 2
- Numero minimo di psicologhe: 2
- Attesa massima primo colloquio: 5 giorni
- Durata colloquio: 1 ora
- Presenza di un luogo riservato per il colloquio
- Servizio gratuito
- Lavoro di équipe e supervisione
- Mediatrice linguistico-culturale *se richiesta*
- Baby sitting durante i colloqui e le attività del Centro *se richiesta*

Coordinamenti e collaborazioni in rete:

Protocollo d'Intesa

Nel giugno 2011 ha aderito al protocollo ex legge 59/2007 promosso dalla Provincia di Massa-Carrara del 05/11/2009.

Il 15/ luglio 2015 ha sottoscritto il Protocollo d'Intesa per la prevenzione ed il contrasto della violenza di genere, della violenza intra-familiare, della violenza assistita, degli atti persecutori e la promozione ed attuazione di programmi di sostegno alle vittime, promosso dalla Prefettura di Massa-Carrara.

Regione Toscana

Fa parte del Tavolo di Coordinamento Centri Antiviolenza

Fa parte del Tavolo di Coordinamento Osservatorio Antiviolenza -

Consultori dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest

Il Centro collabora con il Consultorio dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest in quanto a informazioni e formazione delle operatrici.

La responsabile del Consultorio dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest è la

dott.ssa Donatella Romagna

Email: d.romagna@uslnordovest.toscana.it

Tel: 0585/493722

Codice Rosa Pronto Soccorso dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest

Il Centro collabora con il Codice Rosa del Pronto Soccorso dell'Azienda Asl n. 1 di Massa-Carrara in quanto a informazioni e formazione delle operatrici e del personale medico ed infermieristico.

La responsabile del Codice Rosa del Pronto Soccorso dell'Azienda Asl n. 1 di Massa-Carrara è la dott.ssa Patrizia Vannucci

Email: p.vannucci@uslnordovest.toscana.it

Tel: 0585657390

La referente per Centro per il Codice Rosa è la dott.ssa Nella Pisani, medico facente parte dell'equipe Codice Rosa del Pronto Soccorso dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest e consigliera del CIF Carrara.

Polizia di Stato

Il centro collabora con la Polizia di Stato in diretto contatto con la Questura

Tel. chiamate emergenza 113

Commissariato Carrara

Piazza 2 Giugno, 17

54033 Carrara

Tel: 0585-76351

Carabinieri

Il centro collabora con il Comando dei Carabinieri.

Tel. chiamate emergenza 112

Compagnia dei carabinieri di Carrara

Via E. Chiesa n. 3

54033 Carrara (MS)

Tel: 0585 7614

Centri antiviolenza

Il Centro è in rete con:

- Centro Donna Lunigiana

<http://sdslunigiana.it/servizi/centro-donna/>

- Centro Antiviolenza Sabine a Montignoso

<http://www.comune.montignoso.ms.it/c045011/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/40>

<http://associazionesabine.altervista.org/chiamo.html>

- Centro Antiviolenza D.U.N.A. a Massa

<http://www.comune.massa.ms.it/pagina/centro-antiviolenza-duna>

Nel maggio 2014 il CIF Carrara è co-fondatore del Coordinamento Ginestra tra centri ascolto e anti violenza della Toscana costituito per l'elaborazione e valorizzazione dei saperi elaborati dai Centri, di promozione di buone pratiche, di impegno per una crescita culturale che conduca ad una condanna sociale del fenomeno della violenza contro le donne.

Nell'ottobre 2015 il Coordinamento Ginestra si è costituito come Federazione Antiviolenza Ginestra. L'appartenenza alla Federazione Antiviolenza Ginestra consente una stretta collaborazione del Centro Antiviolenza Donna Chiama Donna con:

- Associazione Ippogrifo di Livorno, gestore del Centro Antiviolenza e Sportello Antistalking Centro Donna del Comune di Livorno;
- Centro Aiuto Donna Lilith delle PP.AA.RR. ONLUS di Empoli
- Centro Associazione Sabine di Montignoso.

Il CIF Carrara è membro del coordinamento dei Centri Antiviolenza del CIF Nazionale.

Associazioni del Territorio

Il Centro è in rete con molteplici realtà associative del territorio di Massa-Carrara con le quali attua progetti in partnership e alle quali si rivolge nel caso di problematiche specifiche delle donne che si rivolgono al Centro:

Caritas diocesana, Centro Aiuto alla Vita, CIF Massa, Acca, Afaph, Associazione Vivere i Quartieri, Cittadini del Mondo, Comitato Diana, Co.M.P.A.S.S. Cooperativa Sociale Onlus – Centro Donna Lunigiana, Fasim, Ogap, Sabine, San Vincenzo de Paoli, Sentiero Armonioso.

Inoltre offre:

Convegni - campagne di sensibilizzazione - corsi di formazione

Il Centro Donna chiama Donna collabora stabilmente con l'associazione del CIF Carrara per:

- organizzare convegni e dibattiti pubblici per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, i mass media, le istituzioni;
- promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione, presso gli istituti scolastici come metodologia di intervento permanente alla presa di consapevolezza della percezione di genere tramite questionari, momenti di riflessione e di confronto per contribuire alla cultura del rispetto altrui sia a scuola che nell'ambito sociale nei suoi diversi aspetti e per diffondere la conoscenza del Centro Donna Chiama Donna;
- promuovere periodicamente convegni e corsi di formazione per volontari riguardo alle tematiche "cultura della parità e pari opportunità di genere", le "differenze di genere", il contrasto di tutte le forme di "violenza su donne e minori" in risposta ai bisogni del territorio;
- promuove sondaggi e ricerche indagine conoscitiva della fenomenologia della violenza che si esprime nel territorio con la metodologia criminologica in collaborazione con l'Università di Pisa;
- in accordo con il Settore Sociale e gli Istituti scolastici, organizza, visite e stage, negli orari in cui non è prevista l'accoglienza delle donne vittime di violenza, per far conoscere la realtà del Centro.

La Biblioteca di genere

Il Centro offre la possibilità di consultare i testi conservati presso il Centro e di consultare *on line* il catalogo dei testi della Biblioteca di genere del CIF Carrara con conseguente possibilità di averne una copia in prestito.

La raccolta dati

Il Centro svolge attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza. Dal 2010 ad oggi, i report degli accessi al servizio sono stati inviati alla Regione come da Scheda predisposta dalla Regione per l'Osservatorio Regionale.

Per tener fede agli impegni presi con Legge Regionale 16 novembre 2007, N. 59. *Norme contro la violenza di genere*, e al fine di garantire il monitoraggio dell'attività di supporto alle vittime di violenza svolto dai Centri antiviolenza della Regione Toscana. È stato istituito un Osservatorio regionale, un gruppo di lavoro sulla violenza di genere che, a partire dal novembre 2009, rende noto e pubblica il "Rapporto sulla violenza di genere in Toscana" a valere sulle schede e attività dal 1 luglio dell'anno precedente al 30 giugno dell'anno in corso della pubblicazione.

Nel "*II Rapporto sulla violenza di genere in Toscana-2010*" l'osservatorio regionale recupera i risultati delle indagini condotte sul tema La violenza percepita nei servizi nel Comune di Carrara all'interno del Progetto Rete antiviolenza tra le città Urban Italia (2004)

Nel "*III Rapporto sulla violenza di genere in Toscana-2011*" l'osservatorio regionale mette in evidenza la gestione CIF Carrara del Centro Donna Chiama Donna di Carrara a seguito di assegnazione di bando dal settembre 2010.

Nel pubblicazione viene specificato che "Per la stesura del rapporto sulla violenza di genere in Toscana, per la Provincia di Massa-Carrara l'elenco dei centri che hanno inserito i dati comprende:

- il Centro antiviolenza Centro Donna Lunigiana di Pontremoli;
- il Centro antiviolenza Centro Donna della Provincia di Massa-Carrara,
- il Centro Antiviolenza Donna chiama Donna di Carrara;

Centri che sono stati abilitati alla compilazione delle schede perché rientrano tra quelle strutture che sul territorio risultano appartenere **all'ambiente del terzo settore e convenzionate con la struttura pubblica e svolgere attività come centri antiviolenza.**(pag. 68).

I dati dei tre Centri sopra citati sono riportati anche nei rapporti del 2012 e 2013.

(Vedi *IV Rapporto sulla violenza di genere in Toscana 2012- schede luglio 2011-giugno 2012 pag.18*)

(Vedi *V Rapporto sulla violenza di genere in Toscana 2013- schede luglio 2012-giugno 2013 pag.10*)

Nel "*V Rapporto sulla violenza di genere in Toscana 2013*" a pag.48 si ritrova la mappa degli Sportelli di ascolto e Centri antiviolenza, con la nota a piè pagina che cita:

"Per quanto riguarda Massa-Carrara, la struttura è istituita da poco ed utilizza gli spazi che il Comune di Montignoso ha messo a disposizione. Rispetto a questa rilevazione l'OSP di Massa-Carrara ha preferito inserire i Centri del proprio territorio sotto la categoria *Sportelli di ascolto* **poiché tali Centri svolgono le attività tipiche di un Centro antiviolenza*** ma senza però agire esclusivamente in quel settore e soprattutto senza essere gestiti autonomamente dalle associazioni. Perciò, ad eccezione di una struttura sita nel Comune di Montignoso (inserita nella categoria *Centri antiviolenza*) che gode solamente degli spazi messi a disposizione dall'Ente, tutte le altre sono nella diretta titolarità di Enti locali che danno in gestione ad associazioni o cooperative il servizio di accoglienza, ascolto, assistenza psicologica e consulenza legale, attraverso convenzioni.

*così come in seguito confermato dalla C.U. del 27.11.2014 Art. 1 comma 3

In occasione della presentazione del “VII Rapporto sulla violenza di genere in Toscana 2015” la Federazione Antiviolenza Ginestra è stata chiamata a relazionare sull’operato dei Centri Antiviolenza. È intervenuta Francesca Menconi, rappresentante legale del Centro Antiviolenza di Carrara Donna chiama Donna e presidente del CIF Carrara.

Richieste- Segnalazioni -Reclami

Possono essere presentati richieste, osservazioni, proposte e/o reclami che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione dei servizi e delle attività.

Tali comunicazioni devono pervenire in forma scritta attraverso una lettera firmata co-indirizzate a:

1) Avv. Anna Lucia Galleni, Assessore alle Politiche e Servizi Sociali
Comune di Carrara, Piazza Due Giugno, 1- 54033 Carrara (MS)
email: anna.galleni@comune.carrara.ms.it
email certificata: comune.carrara@postecert.it

2) Dott. Alessandro Mazzelli, Dirigente Servizi Sociali
Comune di Carrara, Piazza Due Giugno, 1 - 54033 Carrara
email: Alessandro.mazzelli@comune.carrara.ms.it
email certificata: comune.carrara@postecert.it

CIF Carrara
Presidente Menconi Francesca
Email: cifcarrara@cifcarrara.net
Email certificata: cif.carrara.ms@pec.it
Tel. 3939336040
Fax. 0585 71299
Indirizzo: Via D’Azeglio n. 3, 54033 Carrara, Prov Massa-Carrara

In una delle seguenti modalità ai recapiti su citati:

- via Email;
- via Email certificata;
- via fax;
- via posta con raccomandata A/R.

È altresì possibile fare le segnalazioni e/o reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Referente dell’U.O. politiche di genere che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Dott.ssa Giusti Francesca
Referente dell’U.O. politiche di genere
Email: francesca.giusti@comune.carrara.ms.it
Tel. 0585 641534
Fax: 0585 641242
Indirizzo: Via Solferino, 54033 Carrara, Prov Massa-Carrara

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere inviati o comunicati entro 15 giorni dal momento in cui la utente e/o il familiare sia venuta a conoscenza di quanto ritenuto lesivo dei propri diritti.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Il Centro Donna chiama Donna si impegna ad aggiornare e divulgare la presente Carta dei Servizi al presentarsi di modifiche significative del servizio.

Ultimo aggiornamento 01.07.2017