

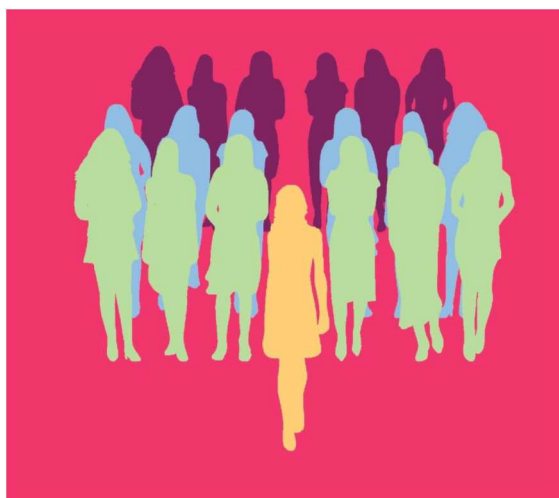
Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



CENTRO ANTIVIOLENZA MAI DA SOLE

CARTA DEI SERVIZI



Centro antiviolenza Mai Da sole
Viale Marotta 8 Milano
Tel. 02.21786390
Cell. 3351251813
Fax 02.26410209
Mail. maidasole@ceasmarotta.it

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



CARTA DEI SERVIZI CENTRO ANTIVIOLENZA CeAS "MAI DA SOLE"

La carta dei servizi è uno strumento previsto dalla legge 328/00 a tutela degli utenti al fine di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti. Questa comprende la descrizione delle attività svolte dal centro antiviolenza del Ce.A.S., le modalità di funzionamento e i requisiti di accesso.

Il Centro Antiviolenza Mai Da Sole è iscritto all'Albo dei Centri Antiviolenza della Regione Lombardia nella sezione A.

L'attività del Centro è rivolta al sostegno delle donne di ogni etnia, religione e estrazione sociale che abbiano subito o subiscano violenza fisica, psicologica, economica, sessuale e stalking.

Le attività principali del centro comprendo l'ascolto, il sostegno, la consulenza psicologica e l'assistenza legale.

Il Centro Antiviolenza garantisce il collocamento in emergenza per donne sole o con figli in situazione di pericolo, all'interno delle case rifugio gestite dal Ce.A.S. o presso altre strutture della Rete territoriale.

1. Il CeAS e la mission contro la violenza degli uomini contro le donne

Il CeAS opera nell'area della violenza di genere dal 2008 e fa parte della Rete Antiviolenza del Comune di Milano.

Dal 2008 ha gestito in convenzione con il Comune di Milano due strutture di accoglienza per donne/madri vittime di violenza.

Nelle case rifugio il personale femminile adeguatamente formato, sostiene le donne nel loro percorso di uscita dalla violenza, accompagnandole verso il raggiungimento di una nuova consapevolezza di sé, nei termini di una maggiore capacità di autotutela.

Nell'anno 2012 ha sottoscritto il protocollo d'intesa con il Comune di Milano "Prevenire e Contrastare la Violenza contro le Donne".

Nell'anno 2013 ha sottoscritto il Patto Inter-istituzionale del Comune di Milano "Milano con le Donne contro la violenza, un piano di azioni concrete".

Nel 2014 ha gestito, in collaborazione con il Municipio 3, lo Sportello Antiviolenza, aperto al territorio, nella sede del Consiglio di Zona, con apertura settimanale, impiegando personale esclusivamente femminile, adeguatamente formato sui temi della violenza contro le donne. Le attività di ascolto ed accoglienza telefonica sono state svolte dalla psicologa dell'Area Donne del Ce.A.S.; la Consulenza legale, su richiesta, da un'avvocata volontaria, del Foro di Milano. Ci si è avvalsi dell'utilizzo di strumenti informatici dedicati, quali una casella di posta elettronica dedicata.

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



Il progetto dello sportello è poi proseguito presso la sede del Ce.A.S., in via Marotta, fino a dicembre 2016. Alle donne che si sono rivolte allo sportello, si è offerto ascolto empatico ed emersione del bisogno, informazione, orientamento ed accompagnamento ai servizi territoriali dedicati, sostenendo la motivazione iniziale, nel rispetto della riservatezza e del non giudizio. Nel 2017 aderisce alla Rete Antiviolenza Artemide del comune di Monza e alla Rete Antiviolenza del Comune di Melzo.

2. Principi guida delle attività del Centro Antiviolenza:

○ AUTO-DETERMINAZIONE E PARTECIPAZIONE

Viene valorizzata la centralità della donna vittima di violenza e del suo punto di vista nella ricerca di soluzioni e risposte al suo problema. Il percorso di uscita dalla violenza è costruito e pensato insieme alla donna, nel rispetto delle proprie scelte individuali e dei suoi tempi.

○ EMPOWERMENT E RESILIENZA

La violenza domestica isola e i fattori protettivi e tutori di resilienza. Durante tutto il percorso la donna viene sostenuta nel processo di empowerment (rafforzamento), al fine di riconoscere le proprie risorse e possibilità così da riappropriarsi della propria autonomia di vita e di recuperare e rafforzare le capacità di resilienza della donna.

○ ANONIMATO E RISERVATEZZA

È prevista la possibilità per ogni donna di venire accolta in anonimato, garantendo l'assoluta riservatezza in merito al racconto della sua storia.

○ CONSENSO INFORMATO

Nel rispetto della tutela dei dati personali, il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legge 196/2003. Ogni azione viene intrapresa previo consenso informato della donna.

○ ASCOLTO EMPATICO E NON GIUDICANTE

Nell'accoglienza della donna è fondamentale assumere e mantenere un atteggiamento di ascolto rassicurante ed accogliente, un atteggiamento empatico, di dialogo e di non giudizio. Tale modalità di relazione aiuta ad alleviare il senso di solitudine e di vergogna della donna, favorendo la creazione di un clima e di un rapporto di fiducia che facilita il racconto della propria storia.

○ DIVIETO DI USARE LA MEDIAZIONE FAMILIARE

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



Non si utilizza nelle situazioni di violenza domestica lo strumento della mediazione familiare, ritenendo che la violenza maschile verso le donne sia il risultato della disparità di potere tra i due sessi.

3. I servizi:

○ ACCOGLIENZA TELEFONICA

Il primo contatto generalmente è telefonico. Per alcune donne il telefono rappresenta un mezzo efficace per superare il senso di vergogna connesso alla violenza, garantendo altresì in una prima fase di rimanere anonime. Il contatto telefonico rappresenta il primo strumento di aggancio emotivo con la donna, dove può sentirsi ascoltata nei suoi bisogni e richieste. È importante analizzare e chiarire la situazione, ponendo domande, in assenza di giudizio, che possano fornire una valutazione del rischio e della pericolosità. A seconda delle esigenze della donna verranno fornite informazioni alla donna sul Centro Antiviolenza e sulla rete dei centri milanesi, proponendole la possibilità di un primo colloquio presso il Centro entro e non oltre due giorni dal primo contatto telefonico.

○ COLLOQUIO INDIVIDUALE

È finalizzato all'analisi della situazione e dei bisogni, alla strutturazione del percorso di uscita dalla violenza. L'intervento è di carattere relazionale e psicosociale. Durante il colloquio viene analizzata la situazione di violenza della donna attraverso anche le linee guida del SARA per la valutazione del rischio e la sua gestione. Ogni decisione rispetto ad un suo eventuale allontanamento dalla situazione di violenza e una messa in atto di un percorso di protezione deve essere condiviso con la donna. È importante durante il primo colloquio che la donna si senta riconosciuta nei propri bisogni, in una condizione di riservatezza. I successivi colloqui sono a cadenza periodica e possono variare a seconda della situazione. I colloqui vengono fissati in accordo, rispettando le necessità e gli impegni della donna. L'obiettivo è aprire uno spazio di pensiero con la donna per parlare di sé, per elaborare il suo vissuto di violenza e per superare il danno del trauma.

○ OSPITALITÀ IN CASE RIFUGIO

Solo dove esistono e si valutano condizioni di pregiudizio e di rischio gravi per l'incolumità fisica della donna e degli eventuali figli, viene proposto alla donna la possibilità di un collocamento in una struttura protetta.

○ OSPITALITÀ DI SECONDO LIVELLO

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



Se la donna è sufficientemente autonoma e ha un minimo di risorse economiche per far fronte alle spese quotidiane e vitto, o in attesa che possa rientrare al suo domicilio. Non sarà gravata delle spese di utenze dell'abitazione.

○ SUPPORTO AI MINORI VITTIME DI VIOLENZA DIRETTA O ASSISTITA

Il centro antiviolenza non si occupa direttamente della presa in carico dei minori che assistono alle situazioni di violenza intrafamiliare, ma indirettamente attraverso la presa in carico della madre e il rapporto con i servizi territoriali di riferimento. Durante il percorso di aiuto si favorisce la conoscenza e la comprensione delle dinamiche violente a cui sono esposti quotidianamente i bambini e degli effetti a breve, medio e lungo termine a seguito del trauma subito.

○ ASSISTENZA/CONSULENZA LEGALE

A seguito dei primi colloqui è possibile svolgere colloqui informativi e di orientamento con le avvocate che collaborano con il Centro e che sono specializzate sui temi della violenza di genere, così da alleviare il senso di smarrimento e di poca chiarezza della donna circa la propria situazione. L'assistenza legale è sia in ambito civile che penale. Viene garantito il sostegno e l'accompagnamento in ogni fase del percorso legale, intrapreso dalla donna.

○ CONSULENZA PSICOLOGICA

Lo scopo è quello di promuovere una maggiore consapevolezza di sé e la fiducia in sé stesse, riscoprire e valorizzare le proprie risorse, elaborare e sostenere la motivazione al percorso di uscita dalla violenza.

○ GRUPPI DI SOSTEGNO

È prevista la possibilità di organizzare gruppi di sostegno grazie ai quali le donne possono condividere la propria esperienza, le proprie problematiche e i propri vissuti legati all'esperienza di maltrattamento e violenza.

○ ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE

Il centro antiviolenza svolge per il territorio attività di sensibilizzazione e prevenzione sul tema della violenza di genere. In particolare promuove incontri informativi sui servizi offerti dal centro, sulle attività della rete antiviolenza di Milano, e sulle caratteristiche del fenomeno della violenza nonché degli strumenti di tutela disponibili in relazione alla legislazione e ai servizi del territorio.

○ ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Per favorire un adeguato inserimento lavorativo ed il conseguimento di un'autonomia economica, si accompagna la donna ad attivarsi proattivamente, attraverso: bilancio di

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



competenze; analisi della situazione attuale e delle professionalità acquisite e da acquisire; stesura del curriculum vitae; simulazione di colloqui di selezione lavorativa; accompagnamento ai servizi territoriali competenti pubblici e privati della rete cittadina, sostegno nella ricerca attiva di lavoro.

○ ORIENTAMENTO E SUPPORTO ALL'ABITARE

L'obiettivo è informare e accompagnare la donna ad acquisire una maggiore conoscenza e consapevolezza delle risorse territoriali e dei servizi competenti, e sostenerla nella ricerca attiva di una soluzione abitativa compatibile con le sue risorse economiche.

○ RACCOLTA DATI:

Implementazione Sistema O.R.A, così da garantire un monitoraggio costante dei dati.

○ FORMAZIONE:

Ulteriore attività prevista dal centro antiviolenza è la possibilità di organizzare formazioni a professionisti e associazioni del privato-sociale del territorio sul tema della violenza di genere al fine di fornire gli strumenti necessari a cogliere i segnali di violenza, per orientare le donne verso il centro antiviolenza, favorendo la consapevolezza dei bisogni e l'accesso delle donne al centro antiviolenza.

4. Le risorse economiche

Pubbliche e private.

5. Il personale

Il personale del centro antiviolenza è composto da:

- Responsabile
- Psicologa
- Assistente sociale
- Avvocata civilista
- Avvocata penalista
- Operatrici dell'accoglienza
- Mediatrici culturali a chiamata.

L'équipe multidisciplinare è interamente femminile e è adeguatamente formata sui temi della violenza degli uomini contro le donne.

Vengono svolte riunioni di équipe con cadenza settimanale.

La formazione del personale è continua. È prevista inoltre una supervisione a cadenza mensile con una psicologa consulente, che garantisca al personale la condivisione degli

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



aspetti emotivi personali e di gruppo, e la manutenzione del lavoro dell'équipe. Equipe, formazione continua e supervisione sono due strumenti fondamentali per la prevenzione e per il miglioramento della qualità del servizio offerto alle donne che accedono al Centro Antiviolenza.

È prevista la possibilità di avvalersi di mediatrici linguistico-culturali nei casi in cui la donna non parli sufficientemente l'italiano.

6. A chi è rivolto:

Donne maggiorenne italiane e straniere vittime di violenza domestica e stalking. L'accoglienza viene garantita ad ogni donna che subisce violenza indipendentemente dalla residenza anagrafica.

7. Gratuità:

I servizi offerti dal centro Antiviolenza sono completamente gratuiti.

8. Lavoro di rete

Al fine di spezzare la dinamica di isolamento, che la violenza domestica comporta, diventa fondamentale il lavoro di rete e raccordo con forze dell'ordine, servizi sociali territoriali, pronto soccorso ospedalieri e altri servizi specialistici. Il lavoro di rete deve essere flessibile, centrata sui bisogni della donna e deve prevedere la possibilità di inserire nodi ulteriori in relazione all'evolversi della situazione. La complessità del fenomeno della violenza di genere necessita di dare risposta in maniera globale e multidisciplinare ai bisogni che emergono.

9. Contatti e Orari di apertura:

Il numero 02.21786390 è attivo dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 17, con registrazione dei messaggi sulla segreteria telefonica negli orari di chiusura del servizio. I messaggi vengono ascoltati entro le 24 ore, in attesa del collegamento al numero nazionale 1522. Per emergenze fuori dall'orario di apertura del Centro Antiviolenza è reperibile la Responsabile Lucia Volpi al numero 335.1251808

È possibile contattare le operatrici anche al numero 335.1251813.

Mail dedicate con cui poter instaurare un primo dialogo con la donna.

10. Come raggiungerlo:

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157



Centro Anti Violenza "Mai da sole"

Viale Giuseppe Marotta, 8
20134 - Milano
02.21786390
maidasole@ceasmarotta.it



Il Centro Antiviolenza è ubicato nella sede del Ce.A.S. al parco Lambro, in via Marotta 8. È raggiungibile con la Metropolitana verde fermata Crescenzago.



11. Sportelli di prossimità

Dal mese di ottobre 2017 il Centro Antiviolenza gestisce uno sportello di prossimità in Zona 3 presso lo Spazio Comune Porpora di Via Porpora 43 a Milano. Lo sportello offre informazione orientamento e consulenza ai cittadini sul tema della violenza di genere. È aperto il lunedì pomeriggio dalle ore 14 alle 18 e il giovedì mattina dalle 9,30 alle 14. È prevista la possibilità di aprire sul territorio ulteriori sportelli di prossimità che rappresentino per i cittadini dei primi punti di accesso e di contatto sul territorio.

Milano, 01/04/2019

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209

amministrazione@ceasmarotta.it
ceas@pec.ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org

P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157

