

## CENTRO ANTIVIOLENZA CITTA' DI TORINO

### CARTA DEL SERVIZIO

#### **Premessa**

La Carta del Centro Antiviolenza della Città di Torino intende rispondere alla volontà di comunicare in modo trasparente ciò che l'Amministrazione mette a disposizione delle cittadine sul tema della violenza domestica. In particolare, questo documento contiene informazioni sulle modalità di accesso e sul funzionamento di un servizio pubblico dedicato. Il Centro Antiviolenza è un servizio in costante evoluzione che nel corso di pochi anni è cresciuto, si è trasformato e continuerà a modificarsi nel futuro; i contenuti quindi, della seguente Carta, saranno oggetto di aggiornamento continuo in funzione delle novità legislative, dell'evoluzione del problema, degli assetti organizzativi.

#### **Chi siamo**

Il Centro Antiviolenza è un servizio della Città di Torino, Divisione Servizi Sociali, Socio-sanitari, Abitativi e Lavoro ed opera in collaborazione con il servizio Pari Opportunità della Divisione Decentramento, Giovani e Servizi. Si sviluppa nel corso del 2010 come risposta integrata all'offerta del Centro per le Relazioni e le Famiglie della Città, attraverso alcuni progetti finanziati dal Dipartimento Pari Opportunità. Dall'inizio del 2017 diviene servizio a sé stante, adeguandosi alla Legge Regionale n. 4/16 che regola i Centri Antiviolenza e le Case Rifugio. E' collegato al numero di pubblica utilità nazionale 1522 e aderisce al Coordinamento Contro la Violenza sulle Donne, formalizzato nel 2000 e coordinato dal Servizio Pari Opportunità, nonché al Tavolo Metropolitano per Progetti a Tutela delle Vittime di Violenza tramite Programmi di Cambiamento dei Maltrattanti, istituito dalla Provincia, ora Città Metropolitana. Il Centro opera in collegamento con 2 sportelli: 1. gestito dall'Associazione Verba e dedicato alle donne maltrattate con disabilità fisico – motoria ed intellettuale; 2. gestito dall'Associazione Almaterra e dedicato alle donne migranti che subiscono violenza domestica.

#### **Mission**

Un Centro Antiviolenza a gestione pubblica rappresenta una sfida per la Città di Torino che ha scelto di investire sui diritti delle donne contrastando la violenza di genere e sostenendo le donne che subiscono violenza attraverso la conoscenza del fenomeno e la promozione di un cambiamento culturale improntato al rispetto dei generi e alle pari opportunità. Cardine del Centro è sviluppare processi di empowerment e autodeterminazione delle donne.

#### **Accoglienza**

Il Centro Antiviolenza della Città di Torino accoglie donne sole e con figli minorenni, attenendosi alla normativa nazionale e regionale vigente in materia – L. 119/13 e L.R. 4/16. Si rivolge in modo prioritario alle donne residenti in Torino o domiciliate in città in attesa di trasferimento di residenza a Torino. Per coloro che sono residenti o domiciliate in altri comuni viene valutato l'avvio di un percorso a seconda delle singole situazioni o un loro orientamento presso altri Centri Antiviolenza più prossimi al territorio in cui dimora la donna.

Il Centro accoglie le donne a prescindere dal fatto che abbiano o meno sporto denuncia o che intendano farlo.

Le donne vittime di tratta trovano all'interno dell'Ufficio Stranieri della Città di Torino una risposta dedicata alle specificità che caratterizzano le loro problematiche.

### **Formalizzazione del percorso**

Il Centro Antiviolenza può rilasciare comunicazione scritta, su richiesta della donna, relativa al percorso intrapreso per gli usi consentiti dalla legge (es. ai fini della richiesta del congedo lavorativo INPS o per l'iter giudiziario).

### **Rete**

Il Centro aderisce al Coordinamento Contro la Violenza sulle Donne - [http://www.comune.torino.it/politichedigenere/po/po\\_reti/po\\_cccvd/index.shtml](http://www.comune.torino.it/politichedigenere/po/po_reti/po_cccvd/index.shtml) - una rete di circa un centinaio di soggetti pubblici e no profit, in prevalenza associazioni di volontariato o promozione sociale, impegnati nel contrasto alla violenza di genere sul territorio cittadino e metropolitano. Partecipa anche al Tavolo di lavoro sui maltrattanti, formalizzato dalla Città Metropolitana che lo coordina. Lavora in rete con i Pronto Soccorsi Ospedalieri, le ASL territoriali, i Servizi Sociali competenti, le Forze dell'Ordine, altri Centri Antiviolenza del territorio metropolitano e nazionale, l'Autorità Giudiziaria, soggetti no profit e networks specifici sul tema della violenza. Il Centro opera in stretta integrazione con i seguenti servizi della Città di Torino:

- i Distretti di Coesione Sociale Territoriali (Servizi Sociali e Poli Inclusione) per progetti individuali relativi, in particolare, a donne con figli minori, nonché per la valutazione del rischio derivante dalla pericolosità del partner autore di violenza, al fine di facilitare decisioni dei servizi sociali stessi riguardanti la messa in protezione urgente della donna e dei suoi figli.
- la Casa Rifugio “Mariposas” della Città di Torino a gestione diretta e le altre strutture residenziali ad indirizzo segreto per l'accoglienza in emergenza e la protezione nelle diverse fasi del percorso verso l'autonomia abitativa;
- il “Call Center Madre - Bambino”, servizio cittadino istituito a seguito di una Convenzione tra la Città di Torino e le organizzazioni di Volontariato del Coordinamento Madre – Bambino che gestisce le collocazioni in emergenza delle donne e dei loro figli minori presso le strutture di accoglienza per periodi di breve e medio termine, il cui contatto telefonico è a disposizione esclusivamente dei Servizi Sociali e dei Centri di volontariato;
- il Pronto Intervento Minori – P.I.M. – a gestione diretta per le collocazioni in emergenza, attivo nella fascia oraria preserale e notturna e nei giorni festivi, il cui contatto telefonico è a disposizione esclusivamente delle Forze dell'Ordine;
- il Nucleo di Prossimità della Polizia Municipale per le denunce delle donne residenti in Torino.

### **Prevenzione e sensibilizzazione**



Il Centro Antiviolenza della Città è impegnato contestualmente in attività di sensibilizzazione sul tema del contrasto alla violenza di genere insieme ad altri soggetti pubblici e del mondo del volontariato, in rete con il Coordinamento Contro la Violenza sulle Donne. Tra le diverse iniziative, particolare attenzione è rivolta ai contesti scolastici con attività di prevenzione inserite nell'ambito di Piani di Offerta Formativa rivolte agli/alle studenti/esse di Scuole superiori e Istituti Professionali. Costante è, inoltre, la partecipazione del Centro ad occasioni informative nell'ambito di seminari e convegni rivolti a operatori sanitari (medici, infermieri, farmacisti), insegnanti, ad iniziative culturali di respiro cittadino finalizzate al cambiamento di contesti sociali che educano alla cultura della violenza.

### **Comunicazione**

Il sito web dedicato – [www.comune.torino.it/centroantiviolenza](http://www.comune.torino.it/centroantiviolenza) - svolge una funzione di supporto sotto il profilo della comunicazione sia alla gestione del Centro Antiviolenza, con informazioni di servizio, sia a livello culturale con contenuti aggiornati relativi a novità legislative, iniziative delle reti del territorio locale e nazionale, contributi di pensiero sul tema della violenza domestica.

Inoltre, periodicamente, il Centro Antiviolenza realizza campagne di comunicazione sul territorio cittadino attraverso l'affissione di manifesti, l'utilizzo di strumenti collocati all'interno o all'esterno di mezzi pubblici (adesive esterne, locandine appese, ecc), la stampa di materiale informativo da diffondere nei servizi pubblici comunali e in occasione di iniziative utili ad intercettare il maggior numero di persone.

Il Centro è pubblicizzato all'interno del sito istituzionale della Regione Piemonte –

<http://www.regione.piemonte.it/diritti/web/9-pari-opportunita/44-mappa-dei-centri-antiviolenza-del-piemonte>, della Rete nazionale dei Centri Antiviolenza "D.i.Re" - <http://www.direcontrolaviolenza.it/i-centri-antiviolenza-in-italia/>.

Inoltre il sito web del Centro Antiviolenza della Città è linkabile da altri siti quali: Centro Relazioni e Famiglie della Città di Torino, Politiche di Genere della Città di Torino.

SERVIZIO	Centro Antiviolenza
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	Donne maggiorenni, di nazionalità italiana e straniera, sole o con figli minori che subiscono violenza fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking, prevalentemente nell'ambito di un contesto domestico o nelle relazioni intime.
<b>COSA OFFRIAMO</b>	<p>Il Centro Antiviolenza mette a disposizione un'ampia gamma di attività di supporto gestite direttamente o in rete con altri soggetti del territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza, ascolto e orientamento in un'ottica di sicurezza</li> <li>- accompagnamento individualizzato nel percorso da intraprendere per uscire dalla violenza</li> <li>- supporto alla denuncia attraverso un lavoro in rete con la Polizia Municipale e le Forze dell'Ordine</li> <li>- consulenza di avvocate specializzate in materia civile e penale</li> <li>- supporto psicologico individuale e/o di gruppo</li> <li>- valutazione del rischio e piano di protezione</li> <li>- collocazione in protezione in emergenza di donne senza figli minori presso strutture ad indirizzo segreto in collaborazione con il Call Center Mamma Bambino</li> <li>- raccordo con i Servizi Sociali territoriali per mettere in protezione la donna con figli minorenni, nelle situazioni di pericolo per la loro incolumità</li> <li>- percorsi di accompagnamento al lavoro tramite orientamento e tirocini sostenuti da incentivi economici nell'ambito di progetti specifici</li> <li>- invio ad altri soggetti del territorio per interventi complementari (es. spazio d'ascolto per figli adolescenti, progetti specifici di</li> </ul>

	<p>sostegno economico da parte di Fondazioni bancarie, ecc)</p> <p>- consulenza educativa per le donne madri di figli minorenni, consulenza psico-sessuologica, consulenza relativa alla conciliazione dei tempi e orari (congedi dal lavoro, permessi L.104, ecc) in collaborazione con il Centro Relazioni e Famiglie.</p> <p>Tutte le attività ed i servizi offerti sono gratuiti.</p> <p>Il Centro garantisce riservatezza attraverso un'accoglienza presso spazi fisici esclusivamente dedicati, nonché rispetto delle norme sulla privacy in base al Regolamento Europeo 2016/679.</p> <p>Il Centro è collegato con soggetti del territorio che lavorano con gli autori di violenza attraverso trattamento individuale e/o di gruppo.</p> <p>Agli autori di violenza è impedito l'accesso presso la sede del Centro Antiviolenza.</p>
--	---

<p><b>COME SI ACCEDE</b></p>	<p>Il Centro si trova in via Trana, 3A, nei pressi di Piazza Bernini. E' raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: 16, 9, 56, 65, Metropolitana – Fermata Bernini. Per accedere al servizio è possibile telefonare per prendere un appuntamento. Il telefono è attivo nei seguenti giorni e orari:</p> <p>LUNEDI' dalle 14.00 alle 17.00</p> <p>MARTEDI' dalle 14.00 alle 16.00</p> <p>MERCOLEDI' dalle 9.00 alle 13.00</p> <p>GIOVEDI' dalle 9.00 alle 13.00</p> <p>VENERDI' dalle 9.00 alle 13.00</p> <p>Il Centro Antiviolenza inoltre, è collegato al numero nazionale dedicato alla violenza contro le donne 1522 del Dipartimento Pari Opportunità. Il Centro può anche essere contattato via mail all'indirizzo: <a href="mailto:centroantiviolenza@comune.torino.it">centroantiviolenza@comune.torino.it</a>. All'interno del sito web del Centro sono contenute informazioni sulle modalità di accesso e sugli strumenti e metodologie di lavoro adottate dalle operatrici: <a href="http://www.comune.torino.it/centroantiviolenza">www.comune.torino.it/centroantiviolenza</a>.</p> <p>L'azione integrata del Centro Antiviolenza, con la Casa Rifugio, il Call Center Mamma Bambino, il Pronto Intervento Minori e i Distretti di Coesione Sociale (Servizi Sociali – Poli Inclusione) garantiscono l'accoglienza e il supporto alle donne, tutto l'anno attraverso un sistema sinergico di protezione h 24/24.</p>
<p><b>PERSONALE</b></p>	<p>Tutto il personale messo a disposizione dal Centro è di genere femminile. Il gruppo di lavoro è costituito da un'équipe di operatrici dipendenti della Città di Torino. Le operatrici si occupano di accoglienza ed accompagnamento individualizzato delle donne nei percorsi di autodeterminazione e affrancamento dalla violenza.</p> <p>Il Centro Antiviolenza per le attività di consulenza legale si avvale di n. 3 avvocate, di cui 1 civilista e 2 civiliste e penaliste, iscritte al Gratuito Patrocinio dello Stato e al Fondo Regionale dedicato. Esse prestano la loro attività di consulenza legale nella sede del Centro in Via Trana, a titolo gratuito ed operano all'interno di Associazioni aderenti al Coordinamento Contro la Violenza sulle Donne. L'attività di supporto psicologico è svolta da n. 2 psicologhe dipendenti della Città (assunte tramite contratto interinale) che svolgono la loro attività presso la sede fisica del Centro per 11 h. settimanali ciascuna per un totale di 22 h. complessive. Il percorso di supporto psicologico, concordato con le operatrici del Centro, prevede circa 10 colloqui individuali a titolo gratuito.</p>

	<p>Formazione delle operatrici dipendenti comunali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) di base - a livello universitario in ambito pedagogico – educativo, psicologico, sociale</li><li>b) aggiuntiva e trasversale - percorsi formativi dedicati alle tematiche connesse alla violenza di genere.</li></ul> <p>Il Centro è abilitato all'utilizzo dello strumento "SARA" per la valutazione del rischio di recidiva e alla costruzione di piani di protezione. Inoltre tre unità di personale hanno conseguito il titolo di "Operatrice servizi antiviolenza", sulla base del profilo regolamentato dalla Regione Piemonte, rilasciato dall'agenzia formativa SFEP della Città di Torino.</p> <p>Inoltre le operatrici accedono ad iniziative di aggiornamento permanente e di formazione continua.</p>
--	--

<p><b>METODOLOGIA DI LAVORO</b></p>	<p>L'accoglienza è basata sulla relazione tra donne ed è personalizzata.</p> <p>Nessuna azione viene svolta dall'operatrice senza informarne la donna.</p> <p>L'atteggiamento delle operatrici non è giudicante, mira a stabilire una relazione di fiducia con la donna, non esprime valutazioni sulle competenze genitoriali.</p> <p>Tempi di chiamata per il 2° colloquio: max. 1 settimana dal 1° colloquio di accoglienza, fatta eccezione per le urgenze.</p> <p>Dopo alcuni colloqui di conoscenza e approfondimento della situazione specifica, la donna e l'operatrice elaborano e condividono il percorso da intraprendere e quali supporti attivare.</p> <p>L'operatrice fornisce strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le criticità; facilita l'accesso alle reti formali e informali proponendo processi di autonomia e consapevolezza.</p> <p>L'attività di mediazione familiare è esclusa dall'offerta del Centro, coerentemente con i requisiti previsti dalla normativa e dalle linee guida in materia che la considerano inappropriata.</p> <p>L'operatrice opera in stretta collaborazione con la/le avvocate e la/le psicologhe del Centro Antiviolenza; lavora in rete con i Servizi sociali e sanitari (Neuropsichiatria Infantile, Centro di Salute Mentale, Ser.D), con le Forze dell'Ordine e i Pronto Soccorsi ospedalieri, informandone la donna.</p>
<p><b>RISORSE</b></p>	<p>Il Centro Antiviolenza si avvale di finanziamenti del Dipartimento Pari Opportunità Nazionale e della Regione Piemonte sin dal suo avvio attraverso la partecipazione a bandi pubblici dedicati ai Centri Antiviolenza. Il Centro Antiviolenza e la Casa Rifugio della Città sono iscritti al Registro regionale appositamente istituito.</p> <p>Tali risorse sono utilizzate per finanziare le attività messe a disposizione gratuitamente dal Centro Antiviolenza a favore delle donne.</p>
<p><b>GESTIONE DELLA QUALITA'</b></p>	<p>Il Centro aderisce al sistema di monitoraggio dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dell'ISTAT e della Regione Piemonte;</li> </ul>



- del Coordinamento Contro la Violenza delle Donne (rilevazione dati dei Centri a livello cittadino e metropolitano);

- dell'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani – A.N.C.I.

Inoltre partecipa annualmente alla stesura del Report dei dati del Coordinamento Contro la Violenza sulle Donne e al Bilancio di Genere della Città di Torino.

Il servizio documenta i percorsi delle donne nel rispetto della riservatezza e delle norme sulla privacy attraverso l'utilizzo di 2 strumenti specifici, compilati dall'operatrice referente per ogni singola donna:

- 1) la scheda di rilevazione della situazione iniziale (condivisa con altri Centri CCVD)
- 2) la scheda di percorso predisposta dall'ISTAT.

Rileva i bisogni formativi interni e garantisce la partecipazione costante delle operatrici ad iniziative di formazione e aggiornamento sulle tematiche relative alla violenza di genere sotto diversi profili: giuridici, psicologici, relazionali, socio-educativi.