

**CARTA
DEI SERVIZI**



INDICE

Parte

1

CHE COS'È LA CARTA
DEI SERVIZI?

Pag. 4

Parte

2

CHI
SIAMO

Pag. 6

COME LAVORA
IL CENTRO

Pag. 13



Parte

3

SERVIZI

Pag. 17

Parte

4

LA RETE

Pag. 26

CONTATTI

Pag. 30



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

Il **Centro Rompi il Silenzio** e i suoi servizi nascono per contrastare e prevenire il fenomeno della violenza contro le donne nel nostro Paese. Un problema sociale ancora sommerso che colpisce trasversalmente tutte le fasce economiche e sociali della popolazione, senza distinzione d'età, nazionalità, livello culturale, livello d'istruzione e *status* economico.

La famiglia è il luogo in cui prevalentemente si manifesta il fenomeno. Le violenze fisiche, psicologiche, sessuali ed economiche spesso non sono denunciate.



LA CARTA DEI SERVIZI

è uno strumento previsto dalla legge 328/2000 a tutela degli utenti del Centro Antiviolenza.

Descrive le attività che il Centro svolge, i suoi principi fondamentali, le sue modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso ai servizi che offre.

Chi la utilizza ha la possibilità di verificarne la qualità e offrire il proprio contributo al miglioramento dei servizi del Centro. È uno strumento di controllo e verifica in caso di controversie e contestazioni.

A CHI È RIVOLTA

La Carta è rivolta in primo luogo alle **donne in situazione di violenza** che si affidano al Centro e a chiunque abbia bisogno di indicazioni competenti, perché a conoscenza di una situazione a rischio. È inoltre uno strumento conoscitivo e prezioso per le Associazioni, gli Enti, le operatrici e gli operatori che, a vario titolo, hanno rapporti con il Centro o sono interessati alle attività che svolge.

OBIETTIVI DELLA CARTA

- **Offrire** un'informazione trasparente sul servizio prestato, sui tempi e sulle modalità per accedervi.
- **Diffondere e pubblicizzare** in modo efficace la conoscenza del Centro Antiviolenza presso la cittadinanza.
- **Stabilire e garantire** i diritti delle utenti rispetto alle attività e ai servizi erogati.
- **Favorire e stimolare** la partecipazione al miglioramento e il controllo della qualità del servizio sia da parte dell'utenza, che da parte degli Enti accreditanti e affidanti.
- **Dare** all'utenza la possibilità di essere tutelata in caso di disservizi.

Parte 1

CHI SIAMO

Il Centro Antiviolenza *Rompi il Silenzio* nasce come associazione a Rimini il 26 ottobre 2005.

Fondata da un gruppo di donne particolarmente sensibili al tema della violenza e motivate da un forte desiderio di **aiutare altre donne, vittime di abusi e violenze** perpetrati a loro danno.



LA NOSTRA STORIA: PASSATO E PRESENTE

L'attività del Centro Antiviolenza (CAV) è stata avviata in seguito al **Corso obbligatorio di Formazione per Operatrici dei Centri Antiviolenza**, attivando un centralino e sportelli d'ascolto per l'accoglienza delle donne. Il Centro è diventato inoltre una struttura territoriale referente al **1522** (Numero Nazionale Antiviolenza e Stalking promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità del Consiglio dei Ministri).

Nel 2011 apre **la prima casa rifugio** ad indirizzo segreto per ospitare donne e minori che necessitano di protezione e viene attivato il servizio di reperibilità 24 ore su 24 che lavora in rete con le Forze dell'Ordine (FFOO), i Servizi Sociali, la Tutela Minori e l'AUSL.

Oggi *Rompi il Silenzio* è associato al **Coordinamento Regionale dei Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna** e all'**Associazione Nazionale D.i.Re** (Donne in Rete contro la violenza che raccoglie oltre 100 CAV sul territorio nazionale). Collabora attivamente con l'Osservatorio Regionale per la raccolta dati e attualmente fruisce di convenzioni con Comuni del territorio provinciale, regionale, extra regionale, gestendo due Centri Antiviolenza a Rimini e a Santarcangelo di Romagna, sei sportelli d'ascolto e sette case rifugio ad indirizzo segreto.

Risponde al bisogno di far emergere il più possibile il fenomeno della violenza di genere, sostenendo le donne nel loro percorso, lavorando nel contempo al cambiamento culturale necessario al superamento del fenomeno stesso.

Il Centro Antiviolenza rappresenta un luogo, fisico e simbolico che, nel sorreggere e nell'accompagnare i percorsi di consapevolezza delle donne vittime di violenza, contrasta socialmente la cultura che genera la diffusione e l'implicita accettazione di tali crimini compiuti sulle donne.

I valori a cui si ispira il Centro sono:

- La **relazione** e la **solidarietà** tra donne.
- **Il diritto alla libertà** e l'**autodeterminazione**.
- **L'uguaglianza dei diritti** e delle **pari opportunità** tra donne e uomini.
- **L'empowerment** ossia la conquista della consapevolezza di sé e delle proprie risorse, delle scelte e del proprio potenziale, per modificare le relazioni di potere tra donne e uomini nei diversi contesti del vivere sociale. Permette alla donna di riappropriarsi della sua forza personale, emotiva, psicologica, della stima di sé e della sua autodeterminazione.
- **L'affermazione di azioni positive** a favore delle donne per ridurre le loro condizioni di svantaggio in tutti gli ambiti sociali, economici, lavorativi e politici, attraverso l'innovazione, l'accoglienza, la gratuità, il rispetto e l'inclusione, perché entrare a far parte di un gruppo e sentirsi accolte ha un valore non solo individuale ma collettivo.

GUARDANDO AL FUTURO

Il Centro Antiviolenza *Rompi il Silenzio* si pone come obiettivi a medio termine di:

- **Potenziare tutte le attività** per la prevenzione e il contrasto alla violenza maschile contro le donne, con attività di sensibilizzazione e formazione continua nelle scuole e nelle università, coinvolgendo docenti, educatori e studenti per decostruire gli stereotipi di genere ed educare al rispetto.
- **Costruire e condividere saperi** contro la cultura della violenza rivolti alla cittadinanza, al fine di renderla sensibile e attenta nel riconoscere il fenomeno ed informarla sui servizi e le risorse operanti sul territorio.
- **Promuovere una formazione specifica** sulla violenza di genere presso gli operatori della comunicazione (giornalisti e pubblicitari), per un'informazione corretta e adeguata, priva di narrazioni tossiche.
- **Intensificare i corsi di formazione** nei luoghi di lavoro sulla violenza e le molestie a sfondo sessuale, coinvolgendo tutto il personale.
- **Consolidare i protocolli e le buone prassi** con tutti i soggetti della Rete, per offrire risposte sempre più efficaci ed efficienti per le donne in situazione di violenza, affinché non subiscano una vittimizzazione secondaria ed istituzionale, così come previsto dalla Convenzione di Istanbul.

- **Rafforzare l'accoglienza** in loco per le donne provenienti da zone particolarmente distanti o poco servite dal trasporto pubblico locale, che altrimenti sarebbe difficile, se non impossibile raggiungere.

L'obiettivo a lungo termine è di poter vivere in una società in cui non ci sia più bisogno di Centri Antiviolenza, perché libera dalla cultura patriarcale che è all'origine della violenza maschile sulle donne e delle discriminazioni nei loro confronti. Una società in cui regnino rapporti più equilibrati tra donne e uomini, una società migliore per tutte e tutti.

ORGANI ASSEMBLEARI

Gli organi sociali del Centro, previsti dallo Statuto, sono l'Assemblea delle socie, il Consiglio Direttivo e la Presidente.

Le figure funzionali all'attività del Centro Antiviolenza:

- Presidente
- Vice Presidente
- Tesoriera
- Amministrativa
- Operatrici formate
- Avvocate
- Psicologhe
- Educatrici
- Mediatrici Interculturali
- Psicologa Supervisore
- Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
- Responsabile dati personali
- Responsabile Ospitalità e case rifugio
- Responsabile Formazione

LE RISORSE

Il Centro Antiviolenza trae le proprie risorse economiche per il funzionamento dei servizi e per lo svolgimento delle attività dirette e collegate da contributi pubblici e privati.

I finanziamenti principali provengono da:

- Contributi istituzionali provenienti dalla Regione Emilia Romagna
- Contributi istituzionali provenienti dalla Provincia
- Contributi ministeriali derivanti dalla partecipazione a progetti
- Contributi provenienti da convenzioni con gli Enti locali
- Erogazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille
- Quote sociali

L'Associazione è iscritta nel Registro Unico Nazionale del terzo settore (RUNTS), Det. n. 12370 del 28/06/2022.

LA NOSTRA FILOSOFIA

Il Centro si propone di accogliere tutte coloro che cercano aiuto, indipendentemente dalla condizione economica, dal loro livello d'istruzione, dalla loro classe sociale e cultura di appartenenza, fornendo uno spazio in cui essere comprese e sostenute nei momenti di maggiore disagio e difficoltà e dove possano trovare opportune risposte e validi aiuti.

Il Centro Antiviolenza opera per la prevenzione ed il contrasto della violenza contro le donne, realizzando azioni di sensibilizzazione e formazione sulle tematiche di genere, con il desiderio di **rendere ogni donna accolta una persona valorizzata, economicamente indipendente, capace di ritrovare dignità e di autodeterminarsi.**

L'impegno consiste nel lavorare concretamente alla costruzione di **una società libera** dalla violenza di genere e **nella quale le donne possano vivere senza dover subire discriminazioni e condizionamenti**, decidendo per sé e per la propria vita.

Rompi il Silenzio persegue l'eliminazione della violenza maschile contro le donne in quanto **violazione dei diritti umani**, come stabilito da importanti organi istituzionali e civili che combattono la violenza di genere, quali:

- La Piattaforma d' Azione della IV Conferenza Mondiale ONU sulle Donne, tenutasi a Pechino nel 1995
- Convenzione di Istanbul del 2011, ratificata dal nostro Paese nel 2013
- La CEDAW Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna
- La Direttiva Vittime 2012/29/U.E
- Conferenza Stato Regioni del 14/09/2022.

Sostiene inoltre che la violenza contro le donne sia un gravissimo fenomeno sociale, facendo proprie le indicazioni della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e di quella domestica (Istanbul, 2011). Si ispira ai contenuti del movimento femminista italiano di cui le socie fondatrici dei Centri Antiviolenza hanno fatto parte.

Il Centro Antiviolenza coniuga l'operatività e la professionalità della relazione tra donne per **affermare il principio inderogabile del loro diritto a vivere libere dalla violenza maschile, secondo relazioni di coppia paritarie**, prive di qualsiasi forma di dominio e di controllo. A tal proposito sostiene che la responsabilità dei comportamenti violenti è solo di chi li

assume, ovvero dell'autore e non di chi li subisce. Niente giustifica un'aggressione, sia essa fisica, sessuale, psicologica, verbale o economica.

Il Centro contrasta ogni forma di violenza di genere promuovendo attività di sensibilizzazione e di prevenzione, per **favorire il cambiamento culturale** necessario a superare il fenomeno della violenza sulle donne.

Rompi il Silenzio ha inoltre da sempre promosso lo studio, **l'approfondimento e la conoscenza delle origini storiche e sociali delle discriminazioni nei confronti delle donne** che sono alla base di questo fenomeno.

Lavora in rete con altri gruppi e associazioni in difesa dei diritti delle donne, della loro salute, della loro libertà, dell'autodeterminazione e delle leggi che quei diritti difendono, come la legge 194 che stabilisce il diritto a una procreazione cosciente e responsabile.

Mantiene un costante rapporto con le istituzioni locali e la partecipazione agli organismi di parità al fine di far presente e richiedere l'introduzione di una prospettiva di genere in tutti gli atti e le normative che vengono approvate.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Antiviolenza opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano dei servizi offerti mediante l'osservanza dei seguenti principi fondamentali per la loro erogazione fissati nel D.P.C.M. 27/01/1994.

UGUAGLIANZA CONTRO OGNI DISCRIMINAZIONE

Rompi il Silenzio è apolitico e aconfessionale e svolge la propria attività garantendo uguali diritti alla propria utenza, senza alcuna discriminazione riguardante etnia, religione, sesso, lingua, opinioni politiche e orientamento sessuale.

IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne e delle loro figlie e figli è effettuato rispettando i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Sono garantite parità di trattamento e di utilizzo del servizio a tutte le donne.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità. Il numero telefonico del Centro Antiviolenza è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00 ed è disponibile un numero di emergenza attivo 24 ore su 24. Il Centro è accessibile dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00.

POSSIBILITÀ E RISPETTO DI SCELTA

Il Centro Antiviolenza garantisce alla donna il diritto di scelta e di esercitarlo autonomamente e volontariamente.

PARTECIPAZIONE CONSAPEVOLE

Il Centro promuove e facilita il coinvolgimento delle donne nel miglioramento della qualità del servizio ed in particolare è aperto a ricevere osservazioni, proposte e reclami. Assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficacia ed efficienza stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e alle loro figlie e figli, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione donna-operatrice è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso. Il personale di comprovata esperienza viene formato e aggiornato costantemente ed ha una solida esperienza di lavoro in rete con i CAV nazionali ed altri Enti e Servizi del territorio nazionale, regionale e provinciale.

RISPETTO PER LA RISERVATEZZA

Tutte le figure che operano presso il Centro (socie volontarie, dipendenti, professioniste) sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy. Nessuna azione è attivata senza il consenso della donna: ogni fase del percorso vede una partecipazione attiva della stessa, sia dal punto di vista decisionale che in merito agli sviluppi del percorso. Alla donna viene garantito l'anonimato.

COME LAVORA IL CENTRO

Il Centro è un luogo sicuro in cui le donne che subiscono violenza trovano gratuitamente accoglienza, supporto e protezione, nel rispetto della loro riservatezza.

La violenza può essere fisica, sessuale, psicologica, economica e attuata anche attraverso lo stalking, il cyber stalking o con la diffusione non consensuale di immagini intime sessualmente esplicite.



FIGURE PROFESSIONALI

Il personale del Centro Antiviolenza è esclusivamente femminile. Tutte le figure che operano hanno i requisiti richiesti per essere, a pieno titolo, operatrici Antiviolenza.

Prestano la massima attenzione al linguaggio e al comportamento non verbale prediligendo una comunicazione chiara ed empatica.

L'equipe multidisciplinare del Centro Antiviolenza (educatrici, psicologhe, mediatrici interculturali, assistenti sociali e giuriste) ha una formazione specifica in merito alla violenza di genere e alla violenza assistita, ossia la violenza diretta e indiretta verso i minori.

La struttura organizzativa è caratterizzata da macro settori:

- Gestione dei Centri Antiviolenza
- Gestione delle case rifugio
- Formazione
- Progettazione, raccolta fondi, organizzazione eventi.

Il loro coordinamento è garantito dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea del Centro.

METODOLOGIA DELL'ACCOGLIENZA

Rompi il Silenzio basa la sua attività su una metodologia dell'accoglienza fondata sulla relazione tra donne al fine di favorire percorsi di autonomia, consapevolezza, *empowerment*.

Massima attenzione viene data al problema della sicurezza della donna mediante un'accurata valutazione del rischio.

Il Centro Antiviolenza inoltre mette in atto tutte le prassi utili a tutelare la donna e viene formulato un piano di protezione con indicazioni precise a cui attenersi. La metodologia dell'accoglienza prevede che sia la donna a contattare direttamente il Centro Antiviolenza, anche se indirizzata da altri Servizi.

È assolutamente vietato l'accesso dell'uomo autore della violenza all'interno del Centro. È fatto divieto alle operatrici di utilizzare tecniche di mediazione familiare.

Obiettivi

Informare e sostenere le donne per favorire processi di scelta autonomi (*empowerment*) fornendo alle stesse strumenti di conoscenza che permettano loro di analizzare la situazione di violenza e di valutare tutte le possibili azioni da compiere per affrontarla e superarla in sicurezza.

Per realizzare questi obiettivi sono previste le seguenti attività, messe in atto solo con il consenso e la partecipazione attiva della donna.

- Un servizio di **ascolto e orientamento**, sia telefonico sia ad accesso diretto che prevede anche l'analisi del rischio di recidiva, per valutare il pericolo del ripetersi di abusi nel caso di maltrattamenti, utile per avere un quadro esauriente sulla pericolosità del maltrattante.
- Un **percorso di sostegno** per la costruzione di un progetto individualizzato per un'uscita consapevole dalla violenza e la predisposizione di un piano di sicurezza.
- Cooperazione e coordinamento con i **servizi sanitari, socio sanitari e giudiziari**.
- Un servizio di **informazioni e sostegno** per favorire l'inserimento lavorativo e/o la ricerca di una soluzione abitativa.
- Un servizio di **supporto indiretto ai minori** vittime di violenza diretta e/o assistita.
- Un servizio di **consulenza psicologica**.
- Un servizio di **consulenza legale** di informazione, di orientamento e di aiuto per l'accesso al patrocinio gratuito.
- Un servizio di **mediazione interculturale**.
- Accesso alle **case rifugio** per donne la cui vita è in pericolo.
- Collaborazione con i **Centri Antiviolenza** presenti sul territorio nazionale.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità che il Centro Antiviolenza si impegna a rispettare sono definiti dai seguenti principi:

- **Continuità e accessibilità al servizio:** possibilità di contattare il Centro via telefono, chat, mail, di persona e la possibilità di avere spazi dedicati per colloqui anche in luoghi protetti.
- **Tempestività:** capacità di rispondere in maniera immediata alle diverse richieste della donna e attivando i servizi del Centro più adatti.
- **Trasparenza:** semplicità nel reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio dei servizi proposti dal Centro.

VISIBILITÀ

Rendere socialmente visibile il Centro Antiviolenza permette alle donne di esprimere la loro richiesta di aiuto, portando all'attenzione della collettività le problematiche correlate al fenomeno della violenza di genere.

A tale scopo si prevedono le seguenti attività:

- Realizzare **interventi divulgativi** a mezzo stampa, radio e televisione.
- Organizzare **convegni e serate a tema.**
- **Distribuire materiale informativo** utilizzando **canali formali** (bacheche, spazi pubblicitari e informativi pubblici di: servizi socio sanitari, studi medici, questura, mezzi pubblici) e **canali informali** (luoghi abitualmente frequentati dalla popolazione femminile: mercati, supermercati, negozi e farmacie).
- Interventi d'**informazione, sensibilizzazione e prevenzione** nelle scuole, nei luoghi ricreativi giovanili e delle comunità religiose presenti sul territorio provinciale.
- Collaborazione ad **indagini qualitative e quantitative** volte a studiare la problematica della violenza sulle donne: raccolta sistematica e puntuale dei dati, statistica, elaborazione e invio dei dati raccolti.

SERVIZI

La funzione prevalente del Centro Antiviolenza è **informare, accogliere, offrire consulenza e protezione.**

È un luogo dalla parte delle donne, non neutro, in cui si cerca di far emergere il punto di vista femminile.



PRIMO ASCOLTO

L'accesso al servizio è diretto e può avvenire:

- contattando il centralino al numero **346 5016665**, anche via chat
- contattando il numero verde nazionale **1522**
- inviando una e-mail all'indirizzo **info@rompiilsilenzio.org**
- presentandosi direttamente presso le **sedi del Centro Antiviolenza**.

Durante il primo contatto l'operatrice fornisce alla donna le informazioni utili rispetto al percorso che può costruire con il Centro.

Il servizio viene attivato solo su richiesta esplicita della donna interessata. Sono garantiti anonimato e segretezza.

Se la donna si presenta direttamente e per la prima volta al Centro Antiviolenza, è possibile darle un appuntamento per avere un primo colloquio con un'operatrice di accoglienza.

La donna viene ascoltata da un'operatrice che ne raccoglie il vissuto di violenza ed insieme a lei viene eseguita una valutazione del rischio e le vengono fornite le prime informazioni di tutela, anche in merito ai servizi presenti sul territorio.

Se il rischio della donna è elevato e non è possibile un collocamento temporaneo presso parenti, amici, conoscenti, viene immediatamente contattata la referente del servizio dedicato all'ospitalità per la sua messa in protezione.

Alla donna vittima di violenza viene data la possibilità di esprimere emozioni, bisogni, difficoltà.

Questo permette di individuare il percorso per uscire dalla situazione di violenza, prendendo consapevolezza di sé, dei propri diritti e della propria forza. Attraverso il racconto della sua storia, guidato e ragionato, le si offre la possibilità di superare il senso d'impotenza e scegliere cosa sia meglio per lei.

Alla donna viene offerto uno spazio d'ascolto con personale formato che non giudica e favorisce processi di scelta autonomi (*empowerment*).

Obiettivi e standard di servizio

- **La donna è centrale nel percorso di uscita dalla violenza** e le operatrici non propongono soluzioni precostituite, ma un sostegno mirato alla sua situazione personale. Nel colloquio si tiene conto della sua sicurezza e della tutela di eventuali figli o figlie, preparandola ad un piano di protezione adeguato.
 - **Alla donna è assicurata la massima riservatezza, l'anonimato e il trattamento dei suoi dati**, in linea con quanto previsto dal Regolamento generale sulla Protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR).
- La privacy e la riservatezza sono garantite nelle varie fasi del percorso. I dati possono essere forniti alle istituzioni provinciali e statali in forma anonima e aggregata.
- Nessuna azione è attivata dalle operatrici senza il **consenso della donna**.
 - È garantita la completezza delle **informazioni sulla gestione del servizio** di cui la donna usufruisce e su tutto ciò che riguarda gli sviluppi e i criteri che regolano il suo percorso presso il Centro.

ASSISTENZA LEGALE

Il centro è in grado di offrire consulenza legale con l'obiettivo di dare alle donne l'opportunità, anche in situazioni di difficoltà economica, di essere informate sulle risorse giuridiche disponibili.

Nell'offrire consulenza e assistenza legale, l'avvocata del Centro mira a realizzare un intervento interdisciplinare ed interistituzionale in stretta sinergia con le operatrici e tutte le altre figure professionali presenti nel Centro Antiviolenza, per assicurare a ciascuna donna un intervento mirato e specifico.

Le avvocate del Centro sono iscritte alle liste per il patrocinio gratuito a spese dello Stato e sono competenti in materia di diritto civile, minorile e diritto penale. Vengono inoltre offerte consulenze specifiche in materia di diritto del lavoro e dell'immigrazione.

Obiettivi e standard di servizio

- Il lavoro delle legali ha come obiettivo di **modificare lo sguardo colpevolizzante e discriminatorio dal punto di vista legislativo e giuridico** nei confronti delle donne.
- **Promuovere e innovare la cultura giudiziaria** attraverso lo studio delle fonti dell'UE e delle organizzazioni internazionali **in materia di violenza di genere.**
- **Elaborare strategie difensive** e prassi giudiziarie **a vantaggio delle donne** che hanno subito violenza delle loro figlie e dei loro figli minorenni.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Le donne che si apprestano ad intraprendere un percorso di uscita dalle situazioni di violenza possono usufruire di un percorso psicologico.

Le donne che lo richiedono potranno trovare uno spazio relazionale utile ad intraprendere un percorso di riconoscimento della propria esperienza traumatica, talvolta non riconosciuta dalla donna stessa, che si colloca di frequente in un contesto culturale e relazionale che la colpevolizza per ciò che le accade.

Questo servizio crea uno spazio di elaborazione del proprio vissuto emotivo e se lo si vuole, a comprendere le conseguenze dell'esperienza di violenza subita, per costruire una nuova consapevolezza di sé.

I colloqui avranno carattere generale, di primo intervento, finalizzati al recupero, da parte della donna, della necessaria fiducia nella propria persona e al riconoscimento delle sue potenzialità. Sono previsti anche gruppi di auto mutuo aiuto.

Obiettivi e standard di servizio

- Offrire un **supporto psicologico professionale**, necessario per intraprendere un percorso utile al riconoscimento della propria esperienza traumatica.
- **Restituire valore e dignità alla donna.**
- Fornire uno strumento utile allo **sviluppo delle potenzialità della donna** e farle **ritrovare la fiducia in se stessa.**

SPORTELLO LAVORO

Donne straniere e italiane che hanno intrapreso o concluso un percorso di uscita dalla violenza, possono essere affiancate nella ricerca di un lavoro.

L'attivazione dello Sportello lavoro avviene attraverso il servizio dell'Accoglienza o in alternativa, dal servizio casa rifugio ed è un ulteriore passaggio per una piena autonomia e indipendenza della donna.

Nel servizio sono impiegate operatrici formate sulla violenza di genere e sui percorsi di inserimento lavorativo. L'avvio al mondo del lavoro prevede colloqui individuali finalizzati a conoscere la donna, la sua formazione scolastica, quella professionale e le sue attitudini, al fine di stabilire un percorso progettuale e redigere un *curriculum vitae*.

I colloqui oltre che individuali possono avvenire con gruppi su tematiche specifiche: bilancio delle competenze, *empowerment*, tecniche per sostenere un colloquio di lavoro. Il piano di inserimento lavorativo potrà prevedere anche lo svolgimento di percorsi formativi *ad hoc*.

Obiettivi e standard di servizio

- Messa a punto di un **percorso personalizzato**.
- Avvio e **inserimento nel mondo del lavoro**.
- Collaborazione con i **servizi territoriali competenti**.
- **Lavoro di equipe** e supervisione nelle varie fasi progettuali di lavoro.
- **Gratuità** del servizio.

MEDIAZIONE INTERCULTURALE

La diversità culturale ha un panorama molto vasto e complesso e non si limita alla sola barriera linguistica.

Nell'occuparsi di una donna immigrata il punto di partenza è la costruzione di una relazione di fiducia.

Le mediatrici interculturali hanno nel loro bagaglio, tutte quelle conoscenze burocratiche e legislative che riguardano i permessi di soggiorno, l'accesso alla sanità o ad altri servizi al cittadino. Sono inoltre preparate su quelle pratiche culturalmente connotate, quali la poligamia, i matrimoni forzati o precoci, le mutilazioni genitali femminili, rispetto alle quali le donne immigrate potrebbero avere una posizione diversa da quanto accettato, previsto e consentito dallo Stato italiano.

La mediatrice interculturale svolge un ruolo di interazione e di collegamento tra la cultura del territorio e quella della donna che si rivolge al Centro. Questo permette di agevolare e promuovere il dialogo e l'incontro tra due diverse realtà culturali.

Alla luce di tale complessità il ruolo della mediatrice non è solo facilitare l'incontro tra la donna e le figure del Centro, ma accompagnarla verso l'autonomia nel percorso di uscita dalla violenza. La mediatrice è parte integrante del processo di accoglienza, sostegno e ascolto, insieme all'equipe del Centro.

Obiettivi e standard di servizio

- Costruire un **rapporto di fiducia**.
- Garantire l'**accoglienza nel rispetto delle differenze** linguistiche e culturali della donna.
- **Intermediare e indirizzare** la donna nelle **pratiche burocratiche e legali**.
- Permettere l'**integrazione** rispettando radici e convinzioni culturali.
- **Sostenere e accompagnare** la donna verso l'autonomia, nel percorso di uscita dalla violenza.

OSPITALITÀ IN CASA RIFUGIO

Il Centro offre il servizio di ospitalità presso le case rifugio ad indirizzo segreto dislocate sul territorio, destinate a donne e minori che necessitano di messa in protezione, attraverso un'attenta valutazione del rischio.

Le case rifugio sono luoghi sicuri, segreti e protetti, secondo gli standard definiti dalla VII Commissione Politiche Sociali della Conferenza Stato-Regioni (Legge Nazionale n°119/2013 - Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere).

L'ospitalità per la donna è a titolo gratuito.

Le case rifugio sono luoghi di protezione, valorizzazione e riprogettazione della vita delle donne. Vengono ospitate donne sole o con minori per un sostegno in momenti di grande difficoltà o nel caso in cui sussista un pericolo per la loro incolumità. Le case rifugio sono luoghi di rinascita e di nuovi inizi per tutte le donne che non vogliono più subire violenza.

Con il termine *ospitalità in casa rifugio* si intende un periodo nel quale si concede alla donna di recuperare risorse personali ed energie, sperimentando una relazione di fiducia con altre donne, verso la riscoperta della propria identità, del proprio valore, delle proprie competenze, per ritrovare il desiderio di un nuovo progetto di vita.

Presso le case rifugio vengono accolte donne di ogni nazionalità, cultura e religione. Ad ognuna è dato un ascolto attento e competente. Le case rifugio mettono a disposizione per le madri che lo richiedono il sostegno di educatrici esperte per i loro figli.

Le case non sono uno strumento assistenziale, ma sono un sostegno che permette di restituire alla donna la propria vita, attraverso la riconquista di un'autonomia, indispensabile per proiettarsi verso un futuro consapevole e non imposto.

Una donna libera di scegliere, forte nella sua identità, capace di un'analisi critica delle relazioni, sicura delle sue competenze è una risorsa preziosa per l'intera società.

Obiettivi e standard di servizio

- Dare alle donne e ai loro figli una **protezione fisica ed emotiva** in un **luogo segreto**.
- Offrire il **sostegno** di un'operatrice esperta in temi di violenza di genere **per elaborare il proprio percorso di vita**.
- Fornire **consulenze** legali e psicologiche se richieste dalla donna stessa.
- Offrire una **mediazione culturale** dove necessaria.
- Organizzare **servizi educativi ai minori**.
- Elaborare un **percorso di uscita dalla casa rifugio** (come ad esempio la ricerca della casa e/o del lavoro).

LA RETE

La rete è l'insieme di tutte le **realità, Servizi, Associazioni, Centri Antiviolenza e Istituzioni** che si occupano a vario titolo del contrasto alla violenza di genere.

Per il Centro Antiviolenza risulta fondamentale il potenziamento delle proprie attività e sviluppare un opportuno sistema di relazioni istituzionali e non, in grado di garantire una rete attiva con il territorio a sostegno dei bisogni delle donne.



Mettere in rete i servizi esistenti sul territorio provinciale e regionale, pubblici e privati, formali o informali è necessario per realizzare protocolli d'intesa al fine di garantire alle donne vittime di violenza, l'accoglienza in luoghi adeguati, con tempi e risposte in sintonia con le loro esigenze e necessità.

Per raggiungere questo scopo si prevedono le seguenti attività:

- **Sottoscrivere protocolli d'intesa** e collaborazione tra i servizi pubblici o privati e il Centro Antiviolenza.
- Realizzare **interventi volti a sensibilizzare e informare** sulle attività del Centro e i suoi servizi.
- Organizzare **corsi di formazione** presso scuole, imprese, enti pubblici e privati.

CHI FA PARTE DELLA RETE

Servizi sociali

I Servizi sociali vengono attivati in accordo con la donna accolta. Le operatrici possono, su richiesta della donna, redigere relazioni sul percorso intrapreso presso il Centro.

Obiettivi

- **Sostenere**, in accordo con la Tutela minori, le figlie e i figli delle donne accolte.
- **Affiancare** la donna nella ricerca di un'abitazione in alternativa all'ospitalità nella casa rifugio e accompagnarla nell'inserimento lavorativo.
- **Organizzare** incontri tra la donna accolta, l'operatrice del Centro e l'assistente sociale di riferimento per progettare insieme un percorso di protezione e di uscita dalla violenza.

Forze dell'Ordine

Le Forze dell'Ordine, su richiesta della donna, contattano il Centro Antiviolenza per avere ospitalità e avviare percorsi di accoglienza.

Viceversa, sempre su richiesta della donna, possono essere le operatrici a contattare le Forze dell'Ordine e valutare insieme a lei la possibilità di avviare i meccanismi di protezione previsti dalla legge.

Tribunali, Procura e studi legali

Il Centro Antiviolenza può inviare al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso *Rompi il Silenzio*, su richiesta dell'assistita e del suo legale. La Procura dei Minori è attivata dalla Procura ordinaria al momento della denuncia, se nella situazione di violenza sono coinvolti dei minori.

Volontariato e tirocini formativi

Il Centro *Rompi il Silenzio* promuove periodicamente un corso rivolto alle donne per svolgere attività volontaria. Il corso prevede lezioni frontali e interattive tenute dalle responsabili di tutti i servizi. Sono inoltre attivi i tirocini formativi in convenzione con la Facoltà di Psicologia e il Servizio Civile Nazionale per ragazze e studentesse. Per candidarsi come volontaria o per accedere ai tirocini di altre Facoltà o Atenei scrivere a:

info@rompiilsilenzio.org.

Imprese e cooperative sociali

La sinergia con le cooperative sociali e le imprese del territorio, risponde all'esigenza di sostenere concretamente la donna nella ricerca di un lavoro. Le modalità di collaborazione sono: sponsorizzazioni per eventi culturali, sostegno a specifici progetti e servizi, promozione di campagne di raccolta fondi, formazione dei dipendenti. Per collaborazioni, informazioni sui servizi o incontri conoscitivi scrivere a: info@rompiilsilenzio.org.

LE RELAZIONI DEL CENTRO

Per rispondere in modo sempre più efficace ed efficiente ai bisogni delle donne è fondamentale il consolidamento della rete di relazioni con quei soggetti attivi sulle tematiche della violenza di genere.

Si riportano di seguito alcune delle principali relazioni sviluppate negli ultimi anni:

- **D.i.Re Donne in rete** contro la violenza è l'Associazione Nazionale dei Centri Antiviolenza e riunisce oltre 100 Centri Antiviolenza italiani.

www.direcontrolaviolenza.it

- **Coordinamento dei Centri Antiviolenza dell'Emilia-Romagna** che riunisce 13 centri ed è l'interlocutore delle istituzioni regionali per le politiche strategiche sulla violenza contro le donne, attraverso linee guida, protocolli, piani regionali antiviolenza – www.centriantiviolenzaer.it.

- **Comecetrovi** – Guida on line di tutti i Centri Antiviolenza italiani, realizzata dalla Casa delle donne. Raccoglie i dati di oltre 100 centri. www.comecetrovi.women.it

- **1522:** numero verde multilingue attivo 24 ore su 24. Promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità, è rivolto a donne che hanno subito violenza. Garantisce riservatezza, offre informazioni utili e un orientamento verso i servizi socio-sanitari pubblici e privati presenti sul territorio nazionale – www.1522.eu.

- **Rete Provinciale Antiviolenza**

- **Rete Donne Rimini**

- **Collaborazione con il Progetto DAFNE dell'AUSL della Romagna**

Protocolli per la promozione di strategie condivise alla prevenzione ed al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne:

- **Protocollo operativo numero 0016985/2022 del 6/05/2022** tra i seguenti soggetti: *Rompi il Silenzio*, Prefettura di Forlì-Cesena, Procura della Repubblica di Forlì, Provincia di Forlì-Cesena, Comune di Forlì, Comune di Cesena, Unione Rubicone e mare, AUSL della Romagna, Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna Ambito territoriale per la Provincia di Forlì-Cesena, Università degli Studi di Bologna.

- **Protocollo di intesa sottoscritto in data 13/12/2019** tra i seguenti soggetti: *Rompi il Silenzio*, Prefettura di Rimini, Provincia di Rimini, Comune di Rimini, Tribunale, Procura della Repubblica, AUSL Romagna, Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia Romagna, Questura, Carabinieri, Consigliera di Parità della Provincia.

Il Centro Antiviolenza *Rompi il Silenzio* fa parte dell'Osservatorio Regionale contro la violenza di genere, disciplinato dell'art. 18 della Legge Regionale n.6/14 e partecipa alla raccolta dei dati ISTAT con indicatori di qualità per CAV e case rifugio.

CONTATTI

Centro Antiviolenza Rompi il Silenzio



Centralino

Tel. 346 5016665

Lunedì - Venerdì
9.00 - 12.00 | 15.00 - 19.00

**DONA IL TUO
5x Mille**
C.F. 91096290407



Sportello

Accoglienza | Psicologico | Legale | Lavoro

Rimini

Centro Antiviolenza Spazio Vinci

Via Bufalini, 47 Rimini
info@rompiilsilenzio.org

Santarcangelo di Romagna

Centro Antiviolenza Marielle

Via Dante di Nanni, 1/B
Santarcangelo di Romagna (RN)
valmarecchia@rompiilsilenzio.org

Sede Legale e Sportello d'Ascolto

c/o CGL

Via Caduti di Marzabotto, 30 Rimini
P. IVA 04653620403
C.F. 91096290407

Novafeltria

Sportello di ascolto

c/o Ex SIP

Via Saffi, 81 Novafeltria (RN)
valmarecchia@rompiilsilenzio.org

Montescudo

Sportello di ascolto

c/o Casa Associazioni S. Antonio

Via Rocca Malatestiana, 15
Montescudo (RN)
info@rompiilsilenzio.org

Verucchio

Sportello di ascolto

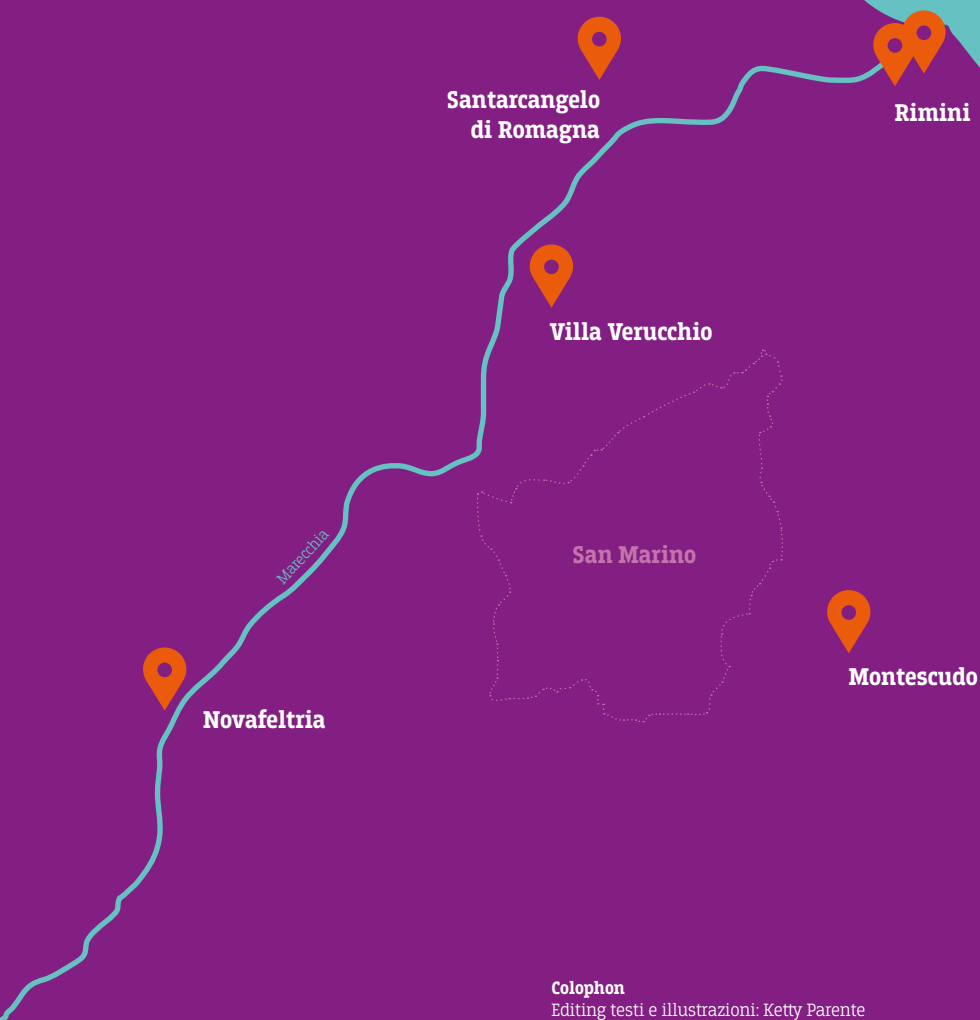
c/o Centro Civico

Piazza Europa, 1
Villa Verucchio (RN)
valmarecchia@rompiilsilenzio.org

www.rompiilsilenzio.org

**otto
per
8
mille**
CHIESA VALDESE
UNIONE DELLE CHIESE METODISTE E VALDESI

Le nostre sedi



Colophon

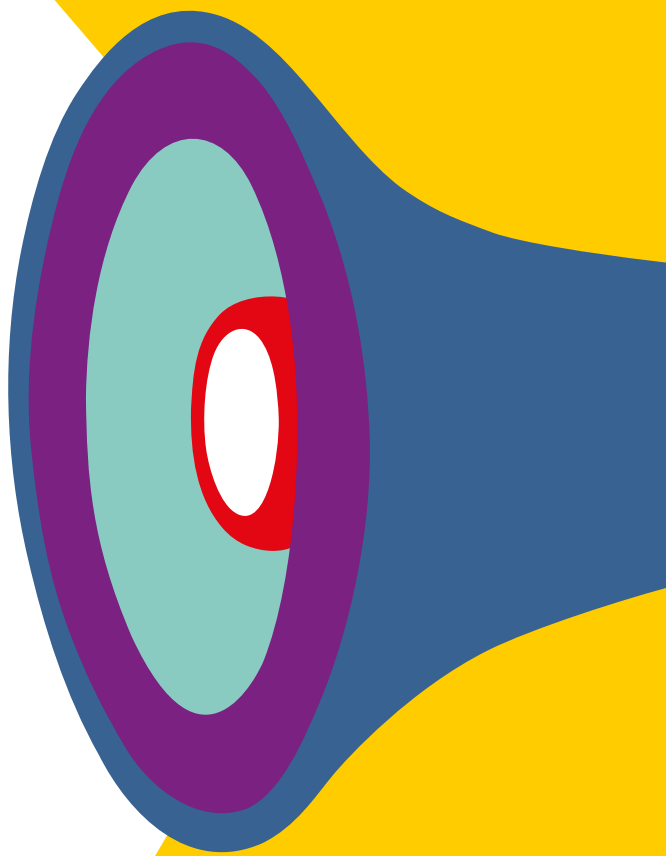
Editing testi e illustrazioni: Ketty Parente

Progetto grafico: falzonestudio.eu

Stampato su carta certificata FSC · Fedrigoni Splendorgel, 160 gr.

Stampato nel mese di novembre 2022

**ROMPI
ILSILENZIO**
Centro Antiviolenza



www.rompiilsilenzio.org