



Associazione di Promozione Sociale  
“ND NOIDONNE” (Movimento contro la Violenza) - APS

## CARTA DEI SERVIZI

## **INDICE**

### **PARTE I**

ATTIVITÀ STATUTARIA  
PRINCIPI FONDAMENTALI  
STORIA DI NOI DONNE - APS  
ORGANI

### **PARTE II**

PRINCIPI FONDAMENTALI

### **PARTE III**

I SERVIZI PER LE DONNE

### **PARTE IV**

LA RETE ATTIVA CON IL TERRITORIO

### **PARTE V**

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

### **PARTE VI**

GESTIONE RECLAMI



In particolare:

- si riconosce nell'ottica della differenza di genere, che ritiene la violenza alle donne una violenza che ha radici nella disparità di potere tra i sessi;
- gestisce l'accoglienza telefonica e diretta di donne che hanno subito violenza;
- svolge attività prevalentemente rivolta a contrastare tutte le forme di violenza (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking) e sostiene progetti di donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà;
- realizza quella metodologia di accoglienza, che si basa sulla relazione di aiuto tra donne e che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore e un rimando alle donne della forza del proprio progetto di vita che possa contrastare il senso di impotenza che spesso, queste ultime, possono provare in queste situazioni. Il percorso di uscita della violenza verrà negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità;
- accoglie donne sole o con figli/e tenendo presente il significato e l'impatto delle diverse etnie, cultura, religione, appartenenza di classe e di orientamento sessuale, nel rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna;
- fornisce strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza;
- rileva i bisogni formativi interni e quelli della rete territoriale, scaturiti dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze, far circolare metodologie ed esperienze sulla violenza;
- organizza convegni, dibattiti, cicli di seminari per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, i mass media, le istituzioni.

#### **LA STORIA**

- **Associazione ND NOIDONNE" (Movimento contro la Violenza) – APS, nasce a Rimini il 20 maggio 2022 da un gruppo di donne che da oltre dieci anni operano nell'ambito della prevenzione e contrasto alla violenza di genere, con competenze qualificate nell'ambito dei Centri Antiviolenza. Tutte le socie sono in possesso dell'Attestato del Corso di 1° Livello per Operatrici Volontarie dei Centri antiviolenza ed hanno svolto, annualmente, formazione di 2° Livello e che portano con sé diverse professionalità utili sia nell'affrontare il lavoro quotidiano a fianco di donne e minori, sia nell'azione di sensibilizzazione della cittadinanza, sia, infine, nell'attività di prevenzione nelle scuole.**

#### **GLI ORGANI**

Sono organi dell'Associazione:

- L'Assemblea generale delle socie
- Il Consiglio di Amministrazione

Tutte le cariche sono gratuite.

#### **Figure professionali:**

- Responsabile /coordinatrice del Centro
- Assistente sociale
- Operatrici
- Educatrice Professionale
- Avvocata Civilista (iscritta all'Albo del Patrocinio a spese dello Stato)
- Avvocata Penalista (iscritta all'Albo del Patrocinio a spese dello Stato)

Figure professionali specifiche in rete con il territorio:

- psicologhe/psicoterapeute
- mediazione culturale e linguistica
- Esperte in orientamento e formazione al lavoro

#### **PARTE II: PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE NOI DONNE – APS**

L'Associazione, si impegna e svolge la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

##### **UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto.

### **IMPARZIALITÀ**

Il comportamento di ND NOIDONNE (Movimento contro la Violenza) nei confronti delle donne deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **GRATUITA'**

Tutti i servizi dell'associazione sono completamente gratuiti.

### **CONTINUITA' E REGOLARITA'**

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità, infatti L'Associazione è aperta tutto l'anno senza periodi prolungati di ferie. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio l'Associazione informa tempestivamente le persone coinvolte e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Associazione assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/figlie, 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

### **MODALITÀ DI GESTIONE DEI DATI E DELLA DOCUMENTAZIONE OBBLIGO DI RISERVATEZZA**

Le volontarie della Associazione sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informare la donna. L'associazione garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso l'associazione.

### **PARTE III: SERVIZI PER LE DONNE**

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'accesso ai servizi può avvenire telefonicamente o di persona presso la sede dell'associazione. Il servizio può essere attivato attraverso l'invio da parte degli operatori dei servizi sociali, sanitari, dalle forze dell'ordine, tribunali, ospedali o dalla stessa donna.

L'Associazione ND NOIDONNE (Movimento contro la Violenza) è un servizio a favore di donne vittime di violenza di genere presso cui operano esclusivamente operatrici formate.

Le attività dell'associazione si articolano in varie fasi, a partire dalla preliminare comprensione o chiarificazione della richiesta espressa dalla donna fino all'offerta di colloqui di accoglienza finalizzati a definire puntualmente gli aspetti del problema portato e ad indirizzare la donna ai servizi offerti dall'Associazione, quali la consulenza/assistenza psicologica e legale, la valutazione del rischio, l'eventuale accompagnamento alla denuncia o ai Servizi del territorio, nonché l'individuazione di strategie per favorire l'eventuale inserimento lavorativo o formativo.

Al fine di prendere in carico le situazioni vengono dunque definite delle "programmazioni e progettazioni" personalizzate, finalizzate a definire nel modo più preciso possibile, strategie, strumenti, mezzi e adeguate modalità operative per realizzare attività utili a sviluppare conoscenze, abilità e competenze calibrate alle potenzialità delle donne.

L'afferenza al servizio metterà immediatamente in funzione tutte le azioni previste quali:

**FASI AZIONI TABELLA**

<b>Analisi della situazione</b>  <b>Stesura della programmazione Personalizzata</b>	<b>COLLOQUIO TELEFONICO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascolto e filtro della richiesta di aiuto</li></ul> <b>COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA</b> <p>Incontri con operatrici dell'associazione:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- accoglienza, rilevazione, valutazione del rischio, lavoro sulla motivazione</li><li>- analisi della domanda, costruzione di un progetto</li></ul> <b>PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- valutazione in itinere del rischio,</li><li>- valutazione/riprogrammazione del progetto</li><li>- sostegno, lavoro sulla motivazione,</li><li>- eventuale attivazione di percorsi psicologici, psichiatrici o legali, attivazione di gruppi</li><li>- Attività finalizzate a promuovere relazioni e rapporti</li><li>- Attività che potenzieranno le autonomie</li><li>- Individuazione di servizi territoriali da coinvolgere</li></ul>
<b>Conclusione percorso</b>  <b>Verifica e valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Colloquio conclusivo</li><li>- Eventuali incontri di follow up o sostegno a lungo termine</li><li>- Compilazione scheda personalizzata</li><li>- Relazione finale</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- Livello e qualità d'integrazione in rapporto al contesto</li><li>- Congruenza tra attività programmate e potenzialità</li><li>- Qualità della relazione con l'operatrice</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- Delle attività finalizzate a promuovere relazioni e rapporti</li><li>- Delle attività che potenzieranno le autonomie</li><li>- Delle attività che svilupperanno le abilità personali</li></ul>

**ELENCO DELLE PRESTAZIONI**

L'associazione persegue gli obiettivi sopra individuati, con le seguenti attività/interventi:

- prima accoglienza cui si rivolgono, di persona o telefonicamente, le donne in condizione di disagio o maltrattate;
- colloqui preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime indicazioni utili;
- colloqui informativi;
- sostegno psicologico e consulenza legale;
- progettazione di percorsi individuali, successivi al colloquio, per rafforzare la fiducia e la percezione della dignità della persona nelle proprie capacità e risorse, attraverso l'intervento di esperti (psicologo, assistenti sociali, avvocati, etc.), e favorire l'elaborazione da parte delle vittime di nuovi progetti di vita, di autonomia e di lavoro;
- verifica in itinere del raggiungimento degli obiettivi previsti nel percorso individuale;
- follow-up;
- Contatti con la rete dei Centri Antiviolenza per invio donne che, in situazione di emergenza, necessitano di una struttura;

### **Ascolto telefonico**

Risponde un'operatrice che aiuta la donna a chiarire la domanda e effettua una preliminare valutazione del rischio, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi dell'Associazione e su quelli pubblici del territorio, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza.

### **Colloqui di accoglienza**

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato a distanza di massimo 5/10 giorni lavorativi dalla richiesta telefonica.

Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; non è prassi, quindi, fissare appuntamenti se la richiesta proviene da soggetti terzi, se non nei casi in cui tale domanda venga posta da figure istituzionali di riferimento autorizzate (Servizi Sociali, Socio – Sanitari, Forze dell'Ordine).

### **Metodologia, strumenti di lavoro e modulistica**

Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha durata di un'ora. Solitamente sono presenti esclusivamente l'operatrice e la donna, eccezion fatta per casi con particolari condizioni (per esempio presenza di una mediatrice culturale). Se concordato anticipatamente, è possibile per la donna che deve portare i/le figli/e con sé richiedere la presenza di un'operatrice che stia con i/le bambini/e durante lo svolgimento del colloquio. È prevista una modulistica in fase di ingresso: per ogni donna che contatta per la prima volta l'associazione viene compilata una scheda per la rilevazione di dati e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia. La scheda non è un documento pubblico.

### **Sostegno psicologico**

A chi è rivolto:

Donne che hanno subito violenza nelle relazioni di intimità.

#### **Obiettivi:**

- offrire alle donne che vivono situazioni di violenza intrafamiliare percorsi di sostegno psicologico alla genitorialità;
- offrire alle donne che vivono situazioni di violenza intra o extra familiari percorsi di psicoterapia focalizzata sul trauma;
- offrire alle madri di minori vittime di violenza extrafamiliare colloqui di consulenza e sostegno;

I colloqui sono erogati gratuitamente, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì in orario da concordare.

### **Assistenza legale**

L'associazione offre consulenza legale penale e civile gratuita, attraverso l'erogazione alle donne di colloqui di informazione e orientamento. Tutte le Legali dell'associazione sono iscritte alle liste del gratuito patrocinio e pertanto possono garantire assistenza legale penale e/o civile gratuita nei casi previsti dalla legge; per le donne con un reddito superiore a quello previsto per usufruire di tale patrocinio sono previste tariffe agevolate (per l'assistenza in sede civile). Inoltre tutte le legali che collaborano con l'associazione hanno conseguito un'ampia esperienza professionale nell'ambito delle relazioni familiari e del maltrattamento domestico; sono pertanto più che qualificate nel fornire un adeguato accompagnamento durante tutte le delicate fasi dell'iter processuale attraverso la messa a disposizione di tempi di ascolto adeguati, passione ed attenzione nei confronti delle problematiche di genere unitamente ad una competenza tecnica specifica nella gestione delle situazioni di violenza.

### **Orientamento e accompagnamento alla formazione e al lavoro.**

Il servizio è rivolto a tutte le donne che fanno accesso all'associazione e chiedono supporto nella ricerca di un lavoro.

Il servizio di orientamento al lavoro è erogato tramite informazioni e avvio di contatti con l'associazione per l'Impiego e Agenzie di formazione per adulti al fine di individuare percorsi personalizzati di inclusione lavorativa. Verranno attivati tirocini formativi in rete con gli Enti di Formazione territoriali, regionali.

#### **Cosa offriamo**

Un accompagnamento specialistico, gratuito e riservato che medi il contatto con il mondo del lavoro all'interno del percorso di fuoriuscita dalla violenza.

- percorsi individualizzati di ricerca attiva dell'impiego;
- orientamento e accompagnamento sul territorio;
- laboratori motivazionali;
- laboratori in-formativi;
- corsi di formazione professionalizzante;
- tirocini formativi;
- tutoraggio e monitoraggio di ogni azione;
- servizio di compilazione e aggiornamento dei curricula.

### **Attività di formazione**

L'associazione svolge attività di formazione, sensibilizzazione e prevenzione in diversi contesti;

Organizza giornate formative per operatori della rete (personale sanitario, forze dell'ordine), e incontri nelle Scuole Secondarie del territorio e all'interno delle imprese della provincia di Rimini al fine di sensibilizzare studenti e personale scolastico, datori di lavori e dipendenti e prevenire l'insorgenza del fenomeno.

#### **PARTE IV: LA RETE**

Il rapporto con il territorio e con gli altri soggetti presenti nel medesimo ambito di azione si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni. Tale rete è importante per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze, ma soprattutto è essenziale per riuscire ad individuare e rispondere in modo sempre più efficiente e efficace ai bisogni delle donne.

##### **Servizi sociali**

I Servizi sociali vengono attivati in accordo con la donna accolta, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti minori. Le operatrici possono, su richiesta della donna, redigere relazioni sul percorso intrapreso presso l'associazione.

##### **Forze dell'ordine**

La relazione con le Forze dell'Ordine è fondamentale per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne.

**Tribunali, Procura e studi legali** Se richiesto dalla donna e dall'avvocato/a, l'operatrice di accoglienza può inviare al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso l'associazione.

##### **Imprese**

Le collaborazioni con le Imprese del privato del territorio, rispondono ad una duplice esigenza: quella di diffusione in ogni contesto di un messaggio di sensibilizzazione contro la violenza alle donne e ai/minori e quella di sostenere concretamente i servizi di aiuto esistenti promossi dall'associazione ND NOIDONNE -APS. Le modalità di collaborazione possibili sono numerose: sponsorizzazioni per eventi culturali, sostegno a specifici progetti e servizi, promozione di campagne di raccolta fondi, coinvolgimento dei/delle dipendenti e dei datori di lavoro.

##### **Il rapporto con il territorio e altri soggetti**

Il rapporto con il territorio e con gli altri soggetti presenti nel medesimo ambito di azione si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni. Tale rete è importante per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze, ma soprattutto è essenziale per riuscire ad individuare e rispondere in modo sempre più efficiente e efficace ai bisogni delle donne. Ad oggi "ND NOIDONNE (Movimento contro la Violenza)" opera nella Provincia di Rimini, in rete con le seguenti realtà territoriali:

- Mondo Donna Onlus,
- Chiama Chiama CAV distretto di Riccione
- Ufficio Politiche di Genere e Pari Opportunità della Provincia di Rimini (iscrizione al Protocollo Provinciale delle Associazioni;
- ASNACA Associazione Nazionale Carabinieri-Sezione di Rimini
- Camera Civile di Rimini
- Comitato Pari Opportunità del COA (Consiglio dell'Ordine degli Avvocati) di Rimini
- Associazione Caritas Rimini – ODV
- Cooperativa Sociale a.r.l. Madonna della Carità
- Eucrate Cooperativa Sociale
- Fondazione San Giuseppe per l' Aiuto Materno e Infantile - Onlus Rimini
- ACLI Provinciali Rimini
- Socie di Volontarimini - Centro di Servizio per il Volontariato
- LIONS CLUB RIMINI HOST
- Confindustria Romagna
- CISL Rimini (di seguito saranno contattate tutte le sigle sindacali)
- Lega Consumatori Rimini
- Università della Marginalità
- Associazione Banca del Tempo
- Ass· Sportello Amico ODV
- Associazione Lettimi propedeutica musicale

Sviluppa progetti locali a favore delle donne e dei minori e organizza eventi di sensibilizzazione e prevenzione della violenza di genere rivolti alla cittadinanza, ai giovani e ai professionisti di vari settori. Inoltre ha partecipato ai seguenti bandi:

##### **Piano di zona del Comune di Rimini 2022**

##### **Progetto Banca Malatestiana 2022**

Aderisce al Patto Comunale per la Lettura Città di Rimini in collaborazione con la Biblioteca di Rimini.

#### **PARTE V: INDICATORI DI STANDARD DI QUALITÀ**



Aggiornamento professionale delle proprie collaboratrici, tramite partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento appositamente organizzati su argomenti inerenti al servizio.

Tale formazione ha sì lo scopo di consentire l'acquisizione e l'innalzamento della professionalità, ma ha anche la finalità di rinnovare le motivazioni, rafforzare l'identità di gruppo e fornire stimoli ed elementi di autostima.

Supervisione periodica rivolta a migliorare gli interventi. Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

#### **PARTE VI: GESTIONE RECLAMI**

Le donne accolte possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità: - via mail [nd.noidonne@gmail.com](mailto:nd.noidonne@gmail.com) - via posta: sede legale- Via Nuova Circonvallazione 69 Scala A Rimini 47924 / Sede Operativa- Via Tripoli 216 A Rimini. Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 gg dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. L'Associazione si impegna a rispondere alle segnalazioni. Nel caso di reclami che non trovano per obiettivi ragioni una soluzione immediata, l'associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 gg dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate. E altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la presidente che ascolterà e accoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15gg.

Carta dei Servizi approvata dall'Assemblea delle socie in data 27 luglio 2022