



## Telefono Donna ODV

### TELEFONO DONNA - CENTRO ANTIVIOLENZA DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Palazzo della Provincia - Via Sormano 12 - 17100 Savona

Tel. 0198313399 - email: [telefonodonnasv@gmail.com](mailto:telefonodonnasv@gmail.com)

Registro Regionale del Volontariato n. 508 del 18/8/98 successivamente trasformato  
in n. 781 in data 06 Aprile 2009. C.F. 92062860090

## CARTA DEI SERVIZI

L'Associazione Telefono Donna nasce a Savona con Atto Costitutivo il 20/4/1998, iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni Volontariato con denominazione "Telefono Donna" con Decreto del Dirigente n. 508 del 18/8/1998 e con "Telefono Donna - Centro Antiviolenza" del Decreto del Dirigente n. 781 del 6/4/2009. Dal 13 maggio 2008, a seguito della sottoscrizione della Convenzione con la Provincia di Savona, è gestore del Centro Antiviolenza della Provincia di Savona.

L'Associazione opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività.

In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: **uguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio, riservatezza e informazione.**

- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne utenti. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali;

- **GRATUITA'**

Tutti i servizi di Telefono Donna - CAV sono completamente gratuiti;

- **CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Associazione assicura la coerenza dei servizi erogati con i 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 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;

- **ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO**

L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata durante l'orario di apertura del Centro, lasciando un messaggio in segreteria telefonica, rivolgendosi al numero gratuito nazionale 1522 oppure presentandosi direttamente presso la sede dell'Associazione;

- **RISERVATEZZA E INFORMAZIONE**

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici dell'associazione sono formate ad operare nel rispetto (osservanza) 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 Telefono Donna 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.

## **LA MISSIONE**

Telefono Donna - CAV è un'associazione di donne, senza fini di lucro, che ha avviato il servizio il 20/4/1998 per aiutare e sostenere altre donne . E' impegnata a contrastare ogni forma di violenza di genere e a promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza su donne. E' regolarmente iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni del Volontariato dal 18/8/1998, ha stipulato una convenzione con la Provincia di Savona il 13 maggio 2008.

## **GLI ORGANI**

Sono organi dell'Associazione:

- L'ASSEMBLEA GENERALE DELLE SOCIE
- LA PRESIDENTE
- IL DIRETTIVO
- IL COLLEGIO DEI REVISORI

Tutte le cariche sono gratuite.

## **LE RISORSE**

L'Associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da :

- a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti Locali (comune di Savona, Provincia di Savona, Regione Liguria);
- b) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali;
- c) donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille;
- d) quote sociali.

## **DOVE SIAMO, COME CONTATTARCI E COME ACCEDERE**

**Telefono Donna Onlus è in Via Sormano 12 - Savona.**

La sede si trova nel Palazzo della Provincia di Savona.

### **Orari di apertura e accoglienza**

→ L'ufficio del Telefono Donna è aperto dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 18,00 dove ci si po' recare in presenza o telefonare al numero telefonico +39 019 8313399

→ dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 è attivo il numero di cellulare 3276228267

→ per contatti via e-Mail : [telefonodonnasv@gmail.com](mailto:telefonodonnasv@gmail.com)

Dal 2016 è operativo uno Sportello a Cairo Montenotte (SV) in Via Borreani Dagna, 5 aperto il secondo martedì del mese pomeriggio dalle 15,00 alle 17,30.

Dal 2020 è operativo uno Sportello a Quiliano (SV) in loc. Massapè 21 presso i locali del Comune, si riceve su appuntamento.

A Spotorno in piazza Tassinari 1, ogni martedì dalle 15,30 alle 18

A Carcare presso il Comune in piazza Cavaradossi 26 il secondo giovedì del mese dalle 16 alle 18 e l'ultimo sabato del mese dalle 9,30 alle 12

A Varazze presso farmacia Angelini in C.so Matteotti 44 il mercoledì dalle 15,30 alle 18

Per tutte le sedi il recapito telefonico è quello della Sede di Savona

## **ATTIVITA'**

L'attività di Telefono Donna si caratterizza per alcuni principali servizi:

- accoglienza
- ascolto
- accompagnamento
- servizio legale servizio psicologico

A questi si affiancano alcune importanti attività di supporto quali formazione, promozione, ricerca che garantiscono la competenza crescente delle volontarie e la diffusione di una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne. Nel corso degli anni infatti l'attività dell'Associazione si è sviluppata su vari piani ampliando l'area di intervento a nuove problematiche e iniziative culturali, di prevenzione, di sensibilizzazione, di formazione ad altri soggetti, di documentazione, di produzione di materiale documentario, di impegno nelle scuole, di messa in rete e di coordinamento locale, nazionale.

Il servizio di accoglienza, ascolto e accompagnamento è rivolto a donne maggiorenni italiane e straniere. E' un punto di riferimento per richieste che spaziano dall'ascolto, al sostegno, ai colloqui, ai gruppi, alle informazioni e all'ospitalità. Consiste in una linea telefonica sempre attiva, colloqui telefonici, colloqui personali, informazioni legali ed eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno e relativi accompagnamenti, attivazione delle procedure per ospitalità in emergenza e protezione attraverso l'inserimento in casa protetta (Isola che c'è). Il colloquio con l'operatrice non è uno spazio dove vengono forniti consigli standard, ma un luogo di confronto dove ogni donna ha la possibilità di svolgere un esame realistico delle possibilità concrete di realizzazione dei propri obiettivi e di protezione dalla violenza. Il servizio viene attivato esclusivamente per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione.

Il Centro non accoglie uomini maltrattanti.

## **OBIETTIVI**

- Offrire alle donne che subiscono violenza uno specifico luogo di genere, dove trovare risposte ai loro bisogni di protezione.
- Offrire alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove possono trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto.
- Sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro

risorse personali e quelle esterne su cui possono contare.

- Offrire un primo orientamento e informazione al sistema legale (Forze dell'Ordine, avvocati e Tribunali).
- Offrire consulenza specialistica psicologica.
- Offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza.
- Costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, le avvocate, i Tribunali e le altre Istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza.

## COME SI ACCEDE

Per poter accedere al servizio a **Savona** è sufficiente fare una telefonata o presentarsi direttamente presso la sede di Via Sormano, 12 per fissare un appuntamento successivo. Il telefono (019 8313399) è attivo durante tutto l'orario di apertura del Centro:

- dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 18,00
- La segreteria telefonica è attiva H 24
- Siamo raggiungibili anche attraverso il 1522 (numero di pubblica utilità istituito dal Dipartimento delle Pari Opportunità)
- I colloqui avvengono tutti presso il centro in Via Sormano n. 12 a Savona;

Per poter accedere allo **Sportello di Cairo Montenotte** è possibile presentarsi direttamente negli orari previsti (martedì dalle 15,00 alle 17,30) ovvero fissare un appuntamento telefonando al numero 0198313399 di Savona.

Per poter accedere allo **Sportello di Quiliano** è possibile presentarsi direttamente negli orari previsti (giovedì dalle 15,30 alle 17,00) ovvero fissare un appuntamento telefonando al numero 0198313399 di Savona.

## PERSONALE

Le aspiranti volontarie, precedentemente all'inserimento nell'attività operativa, devono seguire un corso di formazione di almeno 24 ore. Obiettivo del corso è fornire strumenti fondamentali per conoscere:

- La violenza sulle donne, le sue radici, le sue tipologie, le sue dinamiche; gli studi di genere, i Centri Antiviolenza;
- Gli iter civili e penali, le leggi in materia di diritti e tutela di donne e minori che subiscono/assistono a violenza, maltrattamenti, limitazioni delle libertà personali;
- Il lavoro quotidiano svolto dai centri anti-violenza: modalità di accoglienza, inserimento, empowerment delle donne.

Al termine del corso viene rilasciato, ad ogni partecipante, un attestato di frequenza. Seguirà un colloquio propedeutico al successivo tirocinio. Tale colloquio ha la finalità di valutare l'attitudine di ogni singola

partecipante allo svolgimento del delicato servizio che la attende.

Si avvierà quindi un periodo di tirocinio e affiancamento di almeno 3 mesi volto a individuare - tenendo anche conto delle aspettative - il ruolo migliore all'interno dell'equipe (primo ascolto, accompagnamento, raccolta fondi, compiti amministrativi, segretariali, ecc). Durante questo periodo potrà essere attivata una formazione specialistica indirizzata all'approfondimento di specifici argomenti scelti sulla base di una specifica attività.

La formazione è comunque continua e si concretizza con frequenti incontri intesi a far emergere ed analizzare ogni tipo di problematica affrontata nello svolgimento dell'attività. Fondamentale, sotto questo aspetto, è la supervisione, periodicamente effettuata, da parte di psicologi/psicoterapeuti esterni all'Associazione.

## **METODOLOGIA STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA**

Il colloquio, della durata di circa un'ora, viene svolto in una stanza riservata. Sono presenti oltre alla donna due operatrici e, se necessaria, la mediatrice culturale.

E' prevista la compilazione di una modulistica, di norma anonima, in fase di ingresso. Per ogni donna che contatta per la prima volta il Centro 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 e concorre a tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono al Centro.

## **STANDARD DI SERVIZIO**

- Numero operatrici: 2
- Attesa massima colloqui: 2gg
- Numero medio colloqui per donna: 2
- Durata colloquio: 1 ora
- Presenza di un luogo riservato per il colloquio
- Servizio gratuito
- Lavoro di equipe e supervisione
- Mediatrice culturale
- Lo staff delle professioniste (legali e psicologhe/psicoterapeute) valuta il numero di incontri in base alle esigenze comunque, solitamente massimo 5.

## **PRIVACY E RISERVATEZZA**

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

## **LA RETE DEI SERVIZI**

Per l'Associazione Telefono Donna-Centro Antiviolenza risulta fondamentale, nel potenziamento delle proprie

attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire da un lato una rete attiva con il territorio e dall'altro i bisogni delle donne, Importante è il rapporto con i servizi sociali comunali, I servizi sociali vengono attivati, in accordo con la donna accolta, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti minori.

La relazione con le Forze dell'ordine è fondamentale per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne. Su richiesta della donna le Forze dell'ordine contattano il Centro per richieste di ospitalità e di avvio a percorsi di accoglienza.

Viceversa, su richiesta della donna, possono essere le operatrici a contattare le forze dell'ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione di meccanismi di protezione previsti dalla legge.

Nel caso di donna straniera che non parla italiano nei colloqui di accoglienza è prevista la presenza, oltre alle operatrici, di una mediatrice culturale. Obiettivo della collaborazione è quello di eliminare le difficoltà linguistiche, permettere la libera espressione della donna e garantire la piena comprensione e l'efficacia della comunicazione fra la donna e l'operatrice.

In particolare il Centro lavora in rete con:

- Servizi Sociali
- Forze dell'Ordine
- Enti Locali
- Distretti Sociosanitari
- Pronto Soccorso
- Associazioni Territoriali
- Lato oscuro – White Dove di Genova
- ASL Centro Giovani

## **VOLONTARIATO**

Telefono Donna promuove periodicamente un corso di formazione rivolto alle donne che hanno fatto richiesta di svolgere attività volontaria all'interno del Centro. Il corso aia all'interno del Centro. Il corso prevede lezioni sia frontali che interattive tenute da professionisti esperti.

Alla fine del corso le volontarie che lo avranno superato potranno svolgere un tirocinio di apprendimento partecipando alle attività dei vari servizi concordando tempi, modalità e obiettivi. Sono attive inoltre numerose convenzioni per i tirocini formativi rivolti alle studentesse provenienti dalle facoltà di Psicologia, Scienze della Formazione e Scienze Politiche e Sociali. Per proporre la propria candidatura come volontaria o verificare la possibilità di accedere ai tirocini scrivere a: [telefonodonnasv@gmail.com](mailto:telefonodonnasv@gmail.com)

## **TRIBUNALE/PROCURA E STUDI LEGALI**

Se richiesto dall'avvocato di riferimento della donna, l'operatrice di accoglienza può inviare al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato da Telefono Donna - Centro

Antiviolenza.

## **IMPRESE E SCUOLE**

Le collaborazioni con le imprese del privato del territorio, nonché su scala nazionale ed internazionale, rispondono ad una duplice esigenza: quella di diffusione in ogni contesto di un messaggio di sensibilizzazione contro la violenza alle donne e ai bambini e quella di sostenere concretamente i servizi di aiuto esistenti. Le modalità di collaborazione possibile sono numerose: sponsorizzazione per eventi culturali, sostegno a specifici progetti e servizi, promozione di campagne di raccolta fondi, coinvolgimento delle Operatrici.

La collaborazione con le scuole della Provincia si esplica attraverso progetti elaborati di concerto con gli Istituti coinvolti a seconda dei bisogni rilevati che prevedono incontri d'aula, ma anche la realizzazione di concorsi, mostre, grafica, elaborazione di testi e spettacoli teatrali divulgativi e di sensibilizzazione.

## **IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON GLI ALTRI SOGGETTI PRESENTI O ATTIVI NEL MEDESIMO AMBITO DI AZIONE**

Tra gli obiettivi dell'Associazione vi è l'ampliarsi e 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 ed efficace ai bisogni delle donne. Tra le principali relazioni che il Centro ha sviluppato nel corso degli anni in particolare ricordiamo quelle con gli altri Centri Antiviolenza della Liguria. Telefono Donna lavora attivamente alla stesura di protocolli operativi e formali che coinvolgono i soggetti istituzionali e non operanti a livello territoriale contro la violenza di genere.

## **GESTIONE DELLA QUALITA'**

Telefono Donna persegue l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza rispondendo alle loro esigenze di sicurezza. Si vuole realizzare una progressiva applicazione del sistema di gestione per la qualità attraverso il monitoraggio e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi. Il sistema di gestione regola i processi all'interno dell'Associazione in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle sedi;
- massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso;
- formazione delle operatrici per garantire un sempre maggior livello di competenza e di gestione con le donne accolte;
- coinvolgimento e motivazione delle operatrici al raggiungimento degli obiettivi di qualità e al soddisfacimento delle esigenze delle donne;
- adeguamento e lo sviluppo dei servizi in relazione alle sollecitazioni ed evoluzioni dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui l'Associazione è presente;

- ottimizzazione dei flussi di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'Associazione.

In particolare l'attività formativa sulla violenza di genere e l'aiuto alle donne e ai minori vittime di violenza mira ad implementare politiche di rete, ottimizzare la risposta delle professionalità a contatto con la problematica. Obiettivi della formazione rivolta al miglioramento della qualità dei servizi interni sono quelli di sviluppare, attraverso il confronto e lo scambio, la metodologia di accoglienza alle donne e ai minori che subiscono violenza. La formazione rivolta all'esterno è tesa a offrire una consulenza qualificata e un accompagnamento ai processi formativi di operatrici/operatori di tutte le professioni (assistenti sociali, avvocate/i, magistrati, medici, infermieri, psicologhe/i, insegnanti, ecc.) che si trovano a contatto con donne e minori che hanno subito violenza. Infine la qualità stessa dell'accoglienza offerta può essere migliorata implementando la rete dei Centri Antiviolenza a livello regionale e nazionale diffondendo buone pratiche.

Tutto ciò è possibile agendo su:

- **progettazione e organizzazione** dei servizi tenendo conto dei processi relazionali interni coinvolgendo tutte le operatrici nelle scelte con modalità non rigidamente gerarchica ma legate alle funzioni;
- **processi relazionali** con le donne tramite l'ascolto, la valorizzazione della persona, il riconoscimento delle sue capacità partendo dalle oggettive condizioni di disagio e sofferenza legate alla violenza subita; processi relazionali con soggetti esterni tramite la condivisione del progetto dell'Associazione
- **documentazione e monitoraggio** delle attività, nella consapevolezza che è importante far anche documentare ciò che si è fatto per rendere possibile una verifica, Verifica e revisione di tutto il sistema di gestione in modo da poter sempre garantire un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste.

## **RACCOLTA DATI**

Telefono Donna svolge attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza.

Oggi i report degli accessi al servizio sono inviati alla Regione Liguria come da schema online predisposto dalla Regione stessa per l'Osservatorio Regionale.

## **PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

La violenza contro le donne si nutre soprattutto del silenzio delle vittime e dell'omertà collettiva impedendo di rintracciarne le dinamiche culturali che la rendono problematica sociale. Uno degli scopi della promozione è proprio quello di innalzare l'attenzione sul fenomeno attraverso iniziative di carattere culturale, gestendo la comunicazione e la promozione di propri social quali Facebook e il sito [www.telefonodonnasavona.it](http://www.telefonodonnasavona.it). Promuove la campagna per il 5x1000 e svolge una intensa attività di sensibilizzazione a studenti, insegnanti e a tutta la cittadinanza attraverso convegni e confronti pubblici.

## **VALUTAZIONE DEI RISCHI**

Obiettivo della valutazione del rischio è:

- comprendere il caso individuale nella sua complessità e gravità;
- prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento;
- mettere in atto strategie operative in grado di tutelare la salute psicofisica della vittima e dare risposte concrete, analizzando la situazione da molteplici punti di vista tutti volti ad individuare quei criteri che predicono il rischio che la violenza si ripeta nell'immediato o nel prossimo futuro;
- reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario.

L'Associazione applica il METODO S.A.R.A. avendo ottenuto la certificazione dopo la frequentazione del Corso apposito.

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

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Nelle strutture che ospitano i servizi sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale. Tutte le operatrici e le fruitrici dei servizi che vengono accolte sono assicurate.

## **SICUREZZA**

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso.

Nelle strutture che ospitano i servizi sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

Tutte le operatrici e le fruitrici dei servizi che vengono accolte sono assicurate.