

# CARTA DEI SERVIZI

---

---

## **365GIORNIALEFEMMINILE**

Associazione di Promozione Sociale  
Via Bellini, 32/B  
51016 - Montecatini Terme (PT)  
Telefono 0572 910311  
·[www.365giornialefemminile.org](http://www.365giornialefemminile.org)  
C.F. 91022080476  
Partita IVA n. 01720920477



**365**  
**GIORNI**  
**AL FEMMINILE**

---

## Indice

<b><u>Premessa</u></b>	<b>2</b>
<b><u>Chi siamo</u></b>	<b>3</b>
<b><u>I principi fondamentali</u></b>	<b>6</b>
<b><u>Le risorse Umane</u></b>	<b>8</b>
<b><u>I servizi</u></b>	<b>9</b>
<b><u>La Casa Rifugio</u></b>	<b>12</b>
<b><u>Le Reti</u></b>	<b>14</b>
<b><u>Attività, progetti, collaborazioni</u></b>	<b>16</b>
<b><u>Qualità dei servizi erogati</u></b>	<b>20</b>

---

## Premessa

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento pubblico per garantire una informazione trasparente sui nostri servizi non solo per le donne, ma anche per gli Enti, le associazioni e tutti quei soggetti che a vario titolo, hanno rapporti con la nostra associazione. Quindi l'obiettivo della nostra Carta dei servizi è quello di contribuire tutti insieme ed in modo incisivo ad un miglioramento effettivo e continuo del servizio e pertanto la Carta sarà oggetto di aggiornamenti continui.

Nella Carta viene presentata l'associazione, la sua storia, i principi fondamentali ai quali si ispira e ovviamente tutte le attività, le modalità di accesso e di funzionamento.

---

## Chi Siamo

### **La Storia**

365giornialfemminile nasce nel 2005 in seguito all'esperienza pluriennale maturata da un gruppo di lavoro, formato di sole donne, sulle problematiche di genere.

Da allora, l'Associazione continua la sua azione di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale, della prevenzione e del superamento della violenza contro le persone con particolare riferimento all'universo femminile. L'Associazione ha messo in essere un sistema di contrasto alla violenza attivando una formazione continua nel proprio territorio, che coinvolge tutti i soggetti Pubblici e Privati al fine di velocizzare il processo di verifica ed eventuale messa in sicurezza delle donne e dei minori coinvolti nelle diverse forme di violenza.

Inoltre, negli anni ha attivato servizi e progetti rivolti al mondo femminile per rispondere alle nuove emergenze sociali ed economiche che nel nostro Paese colpiscono maggiormente le donne.

L'Associazione organizza continui eventi di carattere culturale ed artistico, di sensibilizzazione, fondamentale divulgativi, al fine di promuovere occasioni di incontro dialettico sulle tematiche di genere, coinvolgendo artisti, letterati e personalità della cultura.

Valore aggiunto della 365giornialfemminile è la capacità di fare sistema/rete sul proprio territorio locale, provinciale, regionale e nazionale.

Questo è il risultato di anni di lavoro, mettendo in campo le proprie competenze e professionalità, strutturando un "sistema relazionale " con i singoli soggetti della rete (istituzioni pubbliche e private, associazioni di categoria, terzo settore, ecc.) allo scopo di promuovere percorsi di inclusione sociale delle donne.

*365 GIORNIALEFEMMINILE - Associazione di Promozione Sociale*

*Via Bellini, 32/B · 51016 Montecatini Terme · Tel 0572 910311 · [www.365giornialfemminile.org](http://www.365giornialfemminile.org)*

*C.F. 91022080476 - Partita IVA n. 01720920477*

---

## ***Mission***

“365giornialfemminile” è impegnata a contrastare ogni forma di violenza su donne e minori ed a promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione, prevenzione e contrasto del fenomeno della violenza di genere.

“365giornialfemminile” pone al centro il cambiamento culturale necessario a fondare una società libera nella quale tutte le donne possano scegliere liberamente la loro vita.

---

## Principi Fondamentali

“365giornialfemminile” opera nel rispetto delle donne riguardo alla centralità delle loro scelte, riservatezza ed anonimato, uguaglianza e gratuità e sostiene la promozione dei diritti, delle pari opportunità, della qualità della vita, dello sviluppo, della realizzazione individuale e della socializzazione di tutti/e i cittadini/e.

In particolare “365giornialfemminile”:

- Promuove ogni opportuna iniziativa ed azione al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica ed i pubblici poteri perché siano concretamente indotti a sostenere le iniziative, gli strumenti e le strutture che l'associazione istituisce o gestisce a favore delle vittime di violenza.
- Istituisce luoghi fisici di solidarietà e sostegno a favore di vittime di stupro e di violenza fisica e psicologica.
- Promuove ricerche conoscitive, raccolte di dati, anche statistici al fine di divulgazione per rendere possibile all'opinione pubblica tutta la conoscenza del fenomeno della violenza.
- Promuove incontri e seminari anche nelle scuole di ogni ordine e grado per avviare un processo di prevenzione e costruire una cultura della non violenza tra i giovani.
- Forma il personale per venire a contatto con vittime di violenza fisica, psicologica e di stupro.
- Lavora anche per i minori vittime di violenza sia intra che extrafamiliare offrendo una tutela costante e duratura all'infanzia e agli adolescenti a rischio.
- Sostiene le donne e i minori vittime di violenza anche con la costituzione di parte civile e l'intervento processuale.

- 
- Predisporre e realizzare progetti di presa in carico psicologica e sociale delle situazioni di maltrattamento, abuso sessuale e grave trascuratezza, proteggendo, assistendo e accogliendo le vittime di violenza.
  - Fornisce la propria specifica collaborazione ad Enti e Associazioni per promuovere e sviluppare iniziative che siano conformi alle finalità sopra elencate.
  - Rispetta la dignità, le convinzioni personali, politiche, religiose e della riservatezza della singola persona.
  - Integra ogni persona nella vita comunitaria in una prospettiva di lotta all'emarginazione e di promozione della piena cittadinanza sociale.
  - Partecipa attivamente con le persone in stato di bisogno nell'ottica di una responsabilizzazione e condivisione dei percorsi assistenziali.
  - Adegua l'intervento per fronteggiare il bisogno e per rispondere alle esigenze familiari e relazionali della persona.
  - E' autonoma nell'intervento tecnico professionale, pur garantendo il necessario raccordo con gli altri servizi presenti sul territorio.

---

## Le Risorse Umane

Per le attività relative al Centro AntiViolenza, “365giornialfemminile” si avvale della collaborazione di personale esclusivamente femminile.

Le Operatrici – operatrici di accoglienza, psicologhe, educatrici, avvocate, psicopedagogiste, formatrici, ecc. – si occupano dell’accoglienza delle donne, del loro percorso di fuoriuscita dalla violenza, dei gruppi di auto-aiuto, dell’inserimento lavorativo, dei rapporti con la Rete e della formazione nelle scuole.

Tutte le operatrici sono formate in maniera specifica sul fenomeno della violenza, adottano la Metodologia dell’Accoglienza, secondo l’ottica di genere, definita nella Carta dei Centri nazionali ed europei e nelle linee guida di WAVE ( Women Against Violence Europe).

Si occupano inoltre della progettazione, dell’organizzazione di Corsi di Formazione per le nuove operatrici, per gli/le operatori/trici della Rete , quali assistenti sociali, Forze dell’Ordine, Asl, ecc.

Organizzano eventi di sensibilizzazione, di raccolta fondi, della gestione di corsi/laboratori offerti alle donne.



---

## Servizi

### **Numero Ministeriale Antiviolenza e Stalking 1522**

“365giornialfemminile” è collegata al numero 1522 del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, attivo h24, per ricevere informazioni e contatti con il centro AntiViolenza locale.

Chiamando questo numero, le donne del territorio di Pistoia ed in particolare della Valdinievole, saranno messe in contatto con il centro antiviolenza “Liberetutte” della “365giornialfemminile”.

### **Centro Antiviolenza “Liberetutte”**

Un luogo di donne per le donne che subiscono violenza: accoglienza telefonica, colloqui individuali, consulenza psicologica, consulenza legale, ospitalità in Case Rifugio.

- L'accesso ai servizi forniti dal Centro Antiviolenza può avvenire: su richiesta diretta dell'interessata attraverso il numero telefonico 340 6850751 (anche con messaggistica wapp) o attraverso il numero nazionale 1522.
- Su segnalazione o richiesta dei servizi socio-sanitari o comunque delle istituzioni pubbliche, di soggetti privati e di altre associazioni di volontariato in base a protocolli condivisi d'intervento.
- L'accoglienza telefonica è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00; il sabato e la domenica è attiva la segreteria telefonica (fornisce indicazioni a cui rivolgersi in caso di pericolo e raccoglie messaggi a cui le operatrici risponderanno il prima possibile).

---

Ascolto telefonico: è il primo contatto con la donna vittima di violenza ed ha lo scopo di accogliere la richiesta della donna, fornire informazioni e fissare il colloquio di accoglienza presso la sede dell'associazione.

Valutazione del rischio: valutazione immediata attraverso strumenti idonei alla rilevazione del rischio fisico e psicologico, al fine di intervenire sull'emergenza ed attuare misure di protezione e di messa in sicurezza sia per la donna che per gli eventuali figli/e, sempre seguendo i protocolli d'intesa.

Colloqui di sostegno: finalizzati all'elaborazione del vissuto della donna stessa, rappresentano il nodo centrale della metodologia applicata all'interno dei centri.

Consulenza ed assistenza legale: le avvocate specializzate nel diritto penale e civile presenti nel Centro, lavorando con il gratuito patrocinio, sono in grado di sostenere tutte le donne che decidono di intraprendere un percorso legale nei confronti degli autori delle violenze.

Sostegno psicologico: Viene offerto nei momenti di accoglienza ed ospitalità per trattare ed elaborare le conseguenze del maltrattamento subito, facendo emergere gli effetti che spesso la violenza subita e/o assistita nell'infanzia richiama anche nelle relazioni adulte.

Mediazione culturale: durante i colloqui di valutazione del rischio e nella stesura del progetto individuale delle donne straniere partecipano le mediatrici culturali di madre lingua per facilitare la comprensione linguistica ma anche le informazioni fornite alla donna sui diritti e doveri in una situazione di violenza.

---

Orientamento e affiancamento ai servizi pubblici o privati: le donne vengono motivate, orientate e supportate nella ricerca del lavoro tramite la rete ufficiale delle agenzie interinali e centri per l'impiego e quella informale che afferisce all'associazione "365giornialfemminile".

Raccolta dati: il Centro fornisce in modo permanente ed in rete con gli altri centri anti violenza, all'Osservatorio Sociale Regionale, i dati statistici relativi alla violenza di genere, allo scopo di analizzare ed intervenire con maggiore efficacia al contrasto della violenza.

---

## Case Rifugio

Le donne o le madri con bambini/e, in situazioni di grave pericolo, vengono accolte in case rifugio ad indirizzo segreto. A seconda del progetto di protezione e/o reinserimento sociale, scopo dell'ospitalità è creare le condizioni affinché la donna possa rendersi autonoma e ricostruirsi una nuova vita.

“365giornialfemminile” dispone di case rifugio, civili abitazioni predisposte all'accoglienza e all'aiuto di donne vittime di violenza fisica, psichica ed economica.

La Casa Rifugio nasce quindi per rispondere al problema della violenza alle donne presente sul territorio locale e nazionale.

Il principale obiettivo della Casa Rifugio è quello di elaborare una strategia di azione con la donna vittima di violenza, per creare un percorso attraverso cui la donna, distaccandosi progressivamente da uno stato psicologico di timore e paura, riesca a capire i propri bisogni e le proprie potenzialità. Rientrando in possesso della propria autonomia e riacquistando consapevolezza e coscienza della propria personalità, la donna, attraverso il percorso, recupera fiducia e stima in sé scoprendo nuove capacità e nuove abilità individuali.

Questo è possibile perché la Casa Rifugio offre la possibilità concreta di proteggersi da situazioni di pericolo, di incontrare un punto di ascolto e di confronto con operatrici competenti che conoscono le dinamiche della violenza. Per elaborare la violenza subita la donna ha anche un sostegno psicologico essendo previsti dei colloqui settimanali con una psicologa. La donna può avvalersi di consulenze per pratiche civili e penali consultando le avvocate presenti una volta alla settimana in Casa Rifugio.

---

Nelle Case sono impegnate le operatrici d'accoglienza con compiti di sostegno come colloqui di conoscenza, accompagnamento ai vari servizi territoriali, informazioni sull'organizzazione e gestione della Casa Rifugio, sostegno nella gestione dei figli se presenti, ed altre attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi individuali delle ospiti.

Nel caso in cui la donna accolta in Casa Rifugio abbia con sé dei figli, le singole operatrici portano avanti un'attenta osservazione sul rapporto madre – figlio/a, cercando di capire quanto le violenze subite dalla loro madre abbiano potuto compromettere la loro relazione affettiva (Violenza Assistita). Le operatrici osservando l'atteggiamento e il comportamento del minore nel quotidiano della Casa Rifugio, possono riscontrare eventuali sintomi di malessere psicofisico.

Dopodiché questo viene condiviso in un primo momento da tutto il gruppo lavoro e successivamente con i Servizi per progettare eventuali percorsi terapeutici che possono vedere l'attivazione all'interno della Casa Rifugio di attività psicopedagogiche e/o interventi psicologici esterni con la presa in carico dell' U.F.S.M.I.A.

L'intervento interno alla Casa Rifugio vede il coinvolgimento della psicologa e dell'educatrice.

La psicologa si occupa nello specifico di un'attenta valutazione del minore da un punto di vista psicodiagnostico e supportivo del nucleo.

L'educatrice si occupa invece dell'osservazione dell'atteggiamento e del comportamento del minore nel quotidiano della Casa Rifugio nonché all'esterno (scuola, attività ludiche e sociali), dove è possibile riscontrare eventuali sintomi di malessere psicofisico.

Nel caso in cui si valuti la necessità di interventi psicopedagogici, la psicologa si occupa in parallelo di effettuare colloqui con la madre in modo da supportarla nell'intervento educativo indirizzandolo maggiormente sulle

---

aree di sviluppo valutate più carenti e di fornirle di strumenti pedagogici da poter utilizzare col figlio.

## Le Reti

### Reti dei Centri Antiviolenza

“365giornialfemminile” nell’ottica di potenziare le proprie attività, ha sviluppato un efficiente sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire una rete attiva con il territorio e quindi facilitare la soluzione ai bisogni delle donne. Le principali relazioni che “365giornialfemminile” ha sviluppato nel corso degli anni sono:

- TOSCA, coordinamento toscano dei Centri Antiviolenza toscani, nato nel 2009 e riunisce 14 Centri della regione. Si è costituito per dare vita ad un’azione politica di rete che, partendo dall’esperienza maturata nelle diverse realtà locali della Toscana, promuovesse interventi e strategie volte ad un cambiamento culturale e di trasformazione per contrastare il fenomeno della violenza maschile sulle donne e sui bambini e bambine. Forte del proprio patrimonio di saperi e di esperienze professionali acquisite in tanti anni di operato, si pone come interlocutore delle Istituzioni per quanto riguarda il fenomeno della violenza di genere.
- “D.i.Re.Donne in rete contro la violenza”, associazione nazionale dei Centri Antiviolenza, nata nel 2008, è la prima associazione italiana a carattere nazionale di Centri Antiviolenza non istituzionali gestiti da donne. È nata allo scopo di costruire un’azione politica per promuovere azioni volte ad innescare un cambiamento culturale di trasformazione della società italiana, nei riguardi del fenomeno della violenza maschile sulle donne.
- WAVE – Women Against Violence – è una rete europea di ONG che ha come obiettivo l’affermazione dei diritti umani delle donne e dei minori vittime di violenza e lavora sulla prevenzione, facendo riferimento a tutte le

---

convenzioni e alle dichiarazioni internazionali ( ONU, Piattaforma di Pechino, Convenzione di Istanbul, ecc) ed europee.

## **Reti Istituzionali**

Regione Toscana: “365giornialfemminile” fornisce dati anonimi all’Osservatorio Regionale e all’ISTAT, mediante apposita scheda informatizzata per il monitoraggio del fenomeno, e diffonde dati qualitativi e quantitativi anche attraverso pubblicazioni ed interventi pubblici.

SDS Valdinievole: “365giornialfemminile” collabora attraverso un confronto continuo sull’analisi dei casi in comune, sulle criticità della rete e sulla condivisione di buone pratiche, con particolare riferimento ai servizi sociali, alle Forze dell’Ordine, al Pronto Soccorso ed al Consultorio, che vengono coinvolti se necessario ed in accordo con la donna.

In particolare il rapporto con il Pronto Soccorso è definito dal Codice Rosa, che vede i Centri Antiviolenza come soggetti fondamentali e pertanto è tenuto a dare informazione sul Centro Antiviolenza, per agevolare il percorso della donna, come previsto dalle Linee Guida nazionali.

Forze dell’Ordine: anche la relazione con le Forze dell’Ordine è fondamentale per coordinare al meglio la messa in protezione delle donne, la presentazione di denunce o la raccolta delle prove che possano portare ad ottenere un provvedimento restrittivo per il maltrattante.

---

## Attività, progetti, collaborazioni

### Raccolta Dati

Per ogni donna che accede al Centro Antiviolenza, le operatrici compilano una scheda per la rilevazione dei dati (età, titolo di studio, tipo di violenza subita, ecc). La scheda non è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza.

### Laboratori/Corsi

All'interno della "365giornialfemminile" sono attivi corsi e laboratori a cui le donne che hanno effettuato( o che stanno effettuando) un percorso di fuoriuscita dalla violenza, possono accedere non solo come corsiste, ma anche come docenti qualora ne abbiano le competenze.

Si completa così una sorta di circolo virtuoso per le quali le donne hanno la possibilità di uscire dalla solitudine, di tessere nuove relazioni, di acquisire nuove competenze, di sperimentarsi mettendosi in gioco.

### Collaborazioni con aziende private

Tale azione ha lo scopo di portare all'interno delle aziende il tema della violenza di genere, evidenziando attraverso incontri con tutto il personale, quanto gli stereotipi di genere siano diffusi e molto spesso non riconosciuti. Inoltre la sensibilizzazione nelle aziende tesse una relazione di sinergia con "365giornialfemminile" che può prevedere tirocini lavorativi e/o assunzioni.

### Interventi nelle Scuole:



---

“365giornialfemminile” organizza fin dalla sua nascita, su richiesta delle scuole interessate, interventi di informazione, sensibilizzazione e formazione sulla differenza di genere, gli stereotipi da combattere, la sana relazione uomo/donna, rivolti a studenti, genitori e docenti.

## **Formazione**

“365giornialfemminile” organizza annualmente corsi di formazione interna, per le figure professionali che operano all’interno del Centro Antiviolenza. Infatti tutte le professionalità devono avere una formazione specifica sulla violenza di genere in continuo aggiornamento.

Inoltre “365giornialfemminile” effettua percorsi formativi indirizzati a tutti quei soggetti della Rete, che possono trovarsi in contatto con donne che subiscono violenza maschile, come Forze dell’Ordine, personale sanitario ASL del Pronto Soccorso, Consultorio, Servizi Sociali, ecc.

---

## Qualità dei Servizi erogati

### Gestione della qualità

L'Associazione si impegna a realizzare una progressiva applicazione del Regolamento (Accreditamento sociale LR82/2009 come modificata dalla LR 49/2010) dei servizi di sostegno, accoglienza e promozione sociale dei propri servizi, finalizzati a prevenire, ridurre o superare le condizioni di bisogno di donne senza e con figli/e, derivanti da varie situazioni di violenza, disagio socio-culturale ed economico, attraverso il monitoraggio e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

I processi svolti all'interno dell'Associazione in modo pianificato tendono al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata della sede e delle case.
- massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso.
- formazione del personale per garantire un sempre maggiore livello di competenza e di gestione con le donne utenti.
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e al soddisfacimento delle esigenze delle donne.
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione 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.

---

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

- progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto dei processi relazionali interni prevedendo il coinvolgimento delle operatrici nelle scelte quotidiane, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle

funzioni; processi relazionali con le utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio legate alla violenza o disagio subito; processi relazionali con i soggetti esterni tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale dell'associazione.

- documentazione e monitoraggio delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

- Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

## **Gestione dei reclami**

Le utenti accolte e/o ospitate 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: a) via e-mail: [365giornialfemmmminile.org](mailto:365giornialfemmmminile.org); b) via fax: 0572 910311; c) via posta: Associazione 365giornialfemmile, Via Marconi 51-Montecatini T. 51016 (PT).

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente 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 trovino, per obiettive ragioni, una

---

soluzione immediata, l'Associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni 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 (tel. 0572 910311) che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

### **Informazione, privacy e sicurezza**

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Inoltre è garantita la partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite con sottoscrizione del consenso informato ed è garantito il rispetto della privacy secondo il GDPR UE 2016/679 e successive modifiche. Nella strutture che ospitano i servizi e nelle case protette sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.