

CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE ARTEMISIA **APS**

Centro Antiviolenza

Cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è una breve pubblicazione che serve a spiegare cosa possiamo fare per voi e come potete accedere ai servizi e alle nostre attività. È rivolta direttamente alle persone, agli enti, alle associazioni e tutti i soggetti che, a vario titolo, hanno rapporti con l'Associazione Artemisia.

Chi siamo

L'Associazione prende il suo nome dalla prima donna che denunciò di avere subito una violenza e affrontò un processo per stupro, Artemisia Gentileschi, pittrice del '600.

L'Associazione Artemisia, che ha sede a Firenze si è costituita nel 1991 come associazione di volontariato. Dal 2011 è associazione di promozione sociale ONLUS, iscritta al Registro regionale delle Associazioni di promozione sociale (N 475, Atto Dirigenziale n° 3570 del 21/09/2011) e nel Registro delle ONLUS (n° 14209 del 04/05/2011). È accreditata dal Comune di Firenze (dichiarazione sostitutiva presentata il 21/09/2010, art. 7 L.R. 28/209 n. 82 e Regolamento di attuazione per l'accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del Sistema Sociale Integrato). Le strutture di ospitalità per donne e minori vittime di maltrattamenti rientrano nei requisiti previsti dalla normativa della Regione Toscana (ex art. 22 e succ. L.R. 24/02/2005 n. 41 e decreto Presidente G.R. 26/3/2008 n.15 Regolamento di attuazione art. 62 L.R. 24/02/2005 n. 41 art. 8 p.e.).

L'Associazione Artemisia gestisce il Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci e le Case rifugio Nicoletta Livi Bacci.

Garantisce assistenza e sostegno a donne, bambine e bambini, che subiscono violenza e a persone adulte che hanno subito violenza nell'infanzia, offrendo servizi di aiuto, protezione e cura.

L'Associazione Artemisia è impegnata da sempre nella promozione dei loro diritti: il diritto alla sicurezza, alla salute, alla cura, all'integrità, alla libertà, alla dignità e all'uguaglianza. Questa mission è stata condivisa con tutte le persone, le associazioni, i movimenti e le Istituzioni, che hanno contribuito alla realizzazione di una rete di aiuto, protezione e sostegno per le donne, i bambini e le bambine, vittime di violenza. Non meno importanti, nella costruzione di questa rete, sono tutti i familiari, amici e colleghi delle donne e gli adulti protettivi dei bambini, delle bambine e degli/delle adolescenti impegnati insieme a noi per il riconoscimento del diritto a vivere liberi/e dalla violenza.

L'accoglienza e il sostegno messi a disposizione di donne, bambini e bambine, ragazzi e ragazze, persone adulte vittime di violenze in età minore, ha permesso loro di affrontare e superare gravi situazioni di vittimizzazione che, a volte, duravano da anni. L'ascolto non giudicante, adeguate

risposte terapeutiche e l'attivazione delle loro risorse attraverso un lavoro di empowerment, ha fatto sì che potessero recuperare un senso di autoefficacia e autodeterminazione

L'Associazione Artemisia è impegnata:

- nella prevenzione e nel contrasto della violenza nelle relazioni interpersonali – in particolare la violenza di genere e la violenza ai danni di bambini/e e adolescenti, adulti (uomini e donne) vittime di violenze nel corso dell'infanzia e dell'adolescenza;
- nell'offerta di consulenza alla rete locale dei servizi sociosanitari, educativi e alle forze di polizia;
- nella promozione di attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza;
- nella collaborazione ad attività di ricerca per il miglioramento delle conoscenze e delle pratiche professionali;
- nell'attuazione di programmi formativi specifici. Gli obiettivi formativi sono: informare sulle tematiche della violenza; favorire la crescita professionale degli operatori dei settori sanitario, sociale, giudiziario ed educativo; formare figure professionali nell'ambito della protezione dei diritti delle donne e dei minori; sensibilizzare i più giovani a combatterla.

L'Associazione Artemisia fa parte del Coordinamento Nazionale dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'infanzia (CISMAI); del coordinamento nazionale dei centri antiviolenza Donne in rete contro la violenza (D.i.Re); del Coordinamento dei Centri antiviolenza della Toscana (TOSCA). L'Associazione Artemisia è collegata al numero nazionale di pubblica utilità per la violenza di genere 1522.

I Principi

I servizi e le attività dell'Associazione Artemisia sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio, efficacia ed efficienza, accessibilità; riservatezza, informazione e trasparenza.

Uguaglianza e Imparzialità. È garantita parità di trattamento e parità di accesso al servizio, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti il genere, l'etnia, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche o socio-economiche e gli orientamenti sessuali;

Gratuità. Per gli/le utenti diretti i servizi di consulenza e accompagnamento nei percorsi di uscita dalla violenza sono completamente gratuiti.

Continuità e Regolarità nell'erogazione del servizio. L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità. Infatti, l'Associazione Artemisia è aperta tutto l'anno senza periodi prolungati di chiusura. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio, informa tempestivamente le persone e gli enti coinvolti e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Efficacia ed Efficienza. L'Associazione Artemisia assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficacia ed efficienza stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte e alla qualità professionale dei team impegnati. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela a chi chiede aiuto, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione di aiuto si basa sulla centralità del soggetto e l'attivazione delle sue risorse personali e di rete nel percorso; per gli interventi a contrasto della violenza di genere, l'intervento di aiuto è agito su un piano di reciprocità e di

riconoscimento dei condizionamenti culturali e sociali che agiscono anche nelle singole storie individuali.

Accessibilità. L'accesso al Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci può avvenire tramite una telefonata al centralino dell'Associazione Artemisia, oppure al numero gratuito nazionale 1522, o presentandosi direttamente presso la sede dell'Associazione. Anche i minori possono accedere gratuitamente al servizio e il Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci opera in questi casi nel pieno rispetto delle norme vigenti e del Codice deontologico degli psicologi italiani e del Codice deontologico degli assistenti sociali.

Riservatezza, Informazione e Trasparenza. Il trattamento dei dati riguardanti le persone accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza. Le operatrici e le volontarie dell'Associazione Artemisia sono formate a operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla Privacy. L'Associazione garantisce a chi chiede aiuto massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i vincoli che regolano il suo percorso presso il Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci, le Case rifugio Nicoletta Livi Bacci, l'Associazione Artemisia. L'Associazione risponde altresì agli obblighi di segnalazione all'autorità giudiziaria.

Gli Organi dell'Associazione

Sono organi dell'Associazione Artemisia:

- l'Assemblea generale delle socie
- la Presidente
- la Vice-presidente
- il Consiglio di amministrazione

Le risorse

L'Associazione Artemisia trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da: a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali e da fondi Nazionali per il contrasto alla violenza; b) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, supervisione, attività promozionali e culturali; c) donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille; d) quote sociali.

I Servizi

I nostri servizi sono rivolti a donne; bambini; bambine; adolescenti in situazioni di violenza e loro adulti di riferimento; adulti che hanno subito violenze nell'infanzia; operatori dei servizi sociali, sanitari, ospedalieri; forze dell'ordine; magistratura; scuola.

Cosa offriamo:

L'accoglienza e i percorsi di accompagnamento sono un punto di riferimento per richieste che spaziano dalle informazioni, all'ascolto, al sostegno, ai primi colloqui, ai gruppi, alle informazioni e

all'ospitalità. Oltre all'analisi della richiesta, la valutazione del rischio e delle risorse personali e sociali, il colloquio individuale è uno spazio di confronto, in cui vengono fornite indicazioni di protezione, dove si offre la possibilità di riflettere ed esaminare in modo realistico le possibilità di attuare azioni di protezione dalla violenza.

Obiettivi:

- offrire uno spazio protetto e non giudicante, dove trovare ascolto, avere informazioni, sostegno e supporto per affrontare le difficoltà legate a esperienze di violenza;
- sostenere chi chiede aiuto nelle sue decisioni nel rispetto delle risorse personali ed esterne su cui può contare;
- offrire un primo orientamento e informazioni sul sistema legale (Forze dell'Ordine, avvocati/e, Tribunali);
- offrire gruppi di accoglienza e di confronto finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento;
- offrire una consulenza specialistica lavorativa finalizzata al bilancio delle competenze e all'orientamento al lavoro;
- offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne e minorenni che subiscono violenza;
- costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocati/e, i Tribunali e le altre istituzioni a sostegno di chi subisce violenza.

Principali servizi:

- Accoglienza, rilevazione del rischio per le violenze in atto su donne e minorenni, e Accompagnamento nei percorsi di uscita da situazioni violente
 - Colloqui di sostegno
 - Consulenze psicologiche
 - Consulenze legali
 - Consulenze per il reinserimento lavorativo
 - Percorsi terapeutici individuali e di gruppo
- Accoglienza in strutture abitative
 - Ad alta protezione per situazioni di alto rischio
 - A bassa protezione per il sostegno all'autonomia
- Formazione e sensibilizzazione

Come si accede:

Per accedere al servizio è sufficiente, negli orari di apertura, una telefonata o presentarsi direttamente presso la sede per fissare un appuntamento successivo. Il centralino (055601375) è attivo dalle 10 alle 17. Inoltre è attiva la segreteria 24 ore su 24. I colloqui avvengono tutti presso la sede in Via del Mezzetta 1 int. e presso 10 sportelli nel territorio di Firenze e Provincia.

I colloqui avvengono, a seconda delle necessità della persona:

- Presso la sede di Firenze, via del Mezzetta 1 interno
- Presso la sede del Quartiere 5 di Firenze
- Pontassieve
- San Casciano
- Tavarnelle Val di Pesa
- Figline Valdarno
- Borgo San Lorenzo

- Scandicci
- Lastra a Signa
- Campi Bisenzio
- Sesto Fiorentino
- Barberino del Mugello

Il Personale

- Le operatrici di accoglienza, le psicologhe, le assistenti sociali, le avvocate, le educatrici, (e qualsiasi altra professionista impegnata nei servizi) hanno una formazione specifica sulle tematiche connesse alla violenza di genere, all'abuso e al maltrattamento nell'infanzia, sugli effetti a lungo termine della violenza e sulla genitorialità in caso di violenza.
- L'associazione Artemisia promuove la partecipazione a una formazione continua rispetto alle tematiche legate alla violenza e agli strumenti di sostegno e cura per le vittime.

Metodologia, strumenti di lavoro e modulistica

- I colloqui e le consulenze si svolgono in una stanza riservata, hanno durata di un'ora. Se concordato anticipatamente, è possibile per la donna che deve portare i figli 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 persona che contatta per la prima volta l'Associazione Artemisia e il Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci viene compilata una scheda per la rilevazione della violenza e la valutazione del rischio connesso. La scheda non è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza di chi si rivolge a noi.
- 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 lo svolgimento delle proprie attività, l'Associazione Artemisia ritiene fondamentale lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado da un lato di garantire una rete attiva con il territorio e dall'altro di soddisfare i bisogni delle persone che chiedono aiuto rispetto a esperienze di violenza.

L'Associazione Artemisia, e il suo Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci, lavorano attivamente per il raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che coinvolgano i soggetti, istituzionali e non, operanti a livello territoriale contro la violenza di genere.

Le attività dell'Associazione Artemisia sono conformi alla Convenzione di Istanbul del 2011, in cui la violenza di genere è definita una forma di violazione dei diritti umani. Promuovere l'uguaglianza è un elemento chiave per prevenirla. Sono inoltre in linea con la Convenzione di Lanzarote del 2007 e la Direttiva 29/2012 dell'Unione Europea sulla protezione delle vittime di reato

Fattori, indicatori e standard di qualità

- Erogazione di servizi che si basino su un lavoro integrato multidisciplinare.
- Attuazione di interventi specializzati di assistenza e sostegno psicosociale ed educativo in caso di traumi provocati da maltrattamenti e abusi.
- Operare in forma sinergica con altri servizi, enti e istituzioni.
- Tempo di risposta alle segnalazioni non superiore ai 10 giorni.
- Avere meno di un reclamo ogni 400 accessi.
- Inserimento dei dati sull'utenza nel dispositivo regionale/nazionale.
- Realizzazione di progetti.

Per garantire tali standard, la Direzione, coadiuvata dalle operatrici, si impegna a:

- favorire l'aggiornamento continuo delle competenze professionali;
- monitorare l'organizzazione delle équipes di lavoro e le procedure di erogazione dei servizi;
- verificare periodicamente il grado di conseguimento degli obiettivi e di soddisfazione dell'utente.

La soddisfazione degli standard dipende anche dalla collaborazione degli utenti accolti attraverso l'osservanza dei seguenti obblighi:

- attenersi alle indicazioni e disposizioni fornite dalle operatrici;
- compilare il modulo informativo sulla privacy fornendo il consenso alla raccolta delle informazioni indispensabili all'erogazione del servizio;
- arrivare in tempo agli appuntamenti e avvertire tempestivamente in caso di disdetta;
- osservare il divieto di fumare;
- vigilare sui bambini in occasione della sosta in sala di attesa o in giardino.

Modalità e gestione dei reclami

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale perché consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dai beneficiari dei servizi, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi.

La Direzione si impegna a raccogliere e gestire tutti i reclami e suggerimenti provenienti dai beneficiari dei servizi.

Se una persona intende presentare un reclamo o fornire suggerimenti può comunicarlo verbalmente alle operatrici oppure farlo in forma scritta indirizzandolo all'attenzione della Presidente, via del Mezzetta 1 interno, 50135 Firenze.

La Direzione si impegna a rispondere ai reclami entro 60 giorni dalla comunicazione verbale o dal ricevimento degli stessi in forma scritta.

Dove siamo, come arrivare e come contattarci

L'Associazione Artemisia e il Centro donne contro la violenza Nicoletta Livi Bacci e Catia Franci sono in via del Mezzetta, 1 interno, a Firenze. La zona è ben servita dal trasporto pubblico. In particolare è possibile raggiungerci con gli autobus:

- linea 6 A e B, fermata Rondinella - • linea 20, fermata Gignoro

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17 (orario continuato) Centralino

telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 17, n. +39 055.601375 Mail

Accoglienza: info@artemisiacentroantiviolenza.it

Amministrazione e segreteria:

amministrazione@artemisiacentroantiviolenza.it – segreteria@artemisiacentroantiviolenza.it

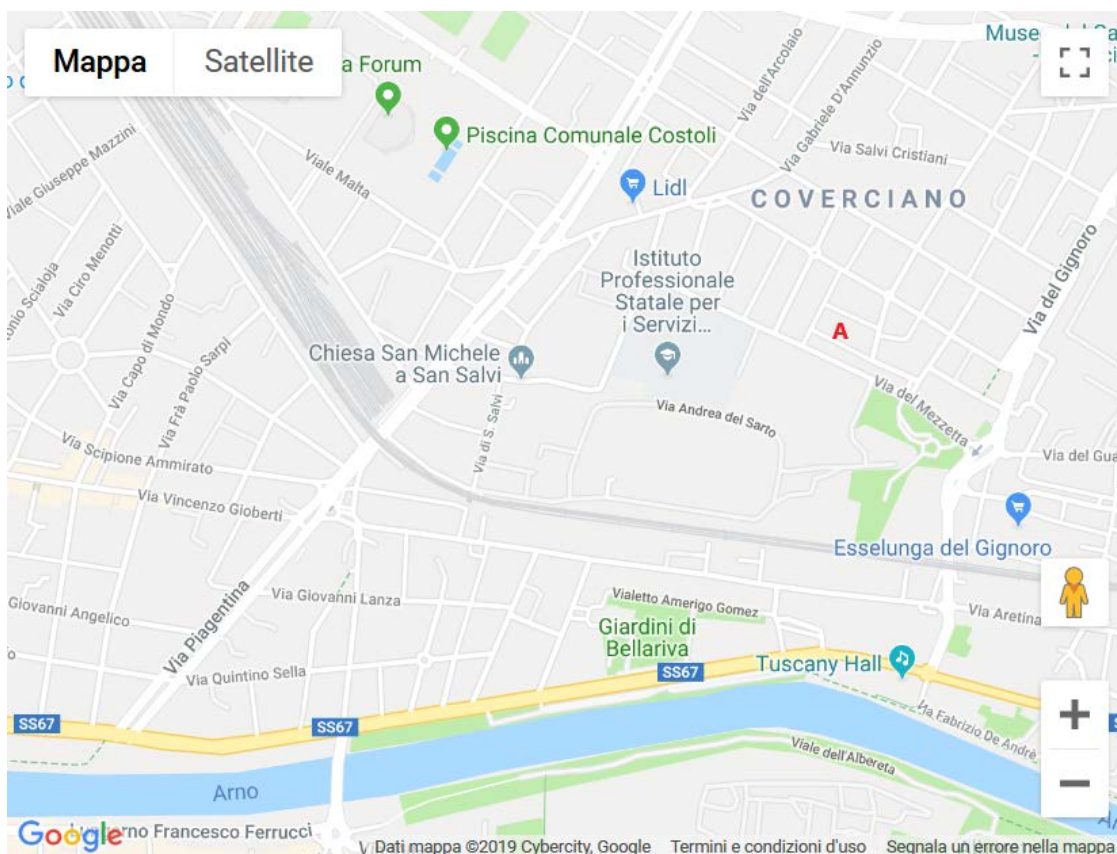
PEC: associazioneartemisia@pec.it

Formazione: formazione@artemisiacentroantiviolenza.it

Progetti: progetti@artemisiacentroantiviolenza.it

Pagina web: www.artemisiacentroantiviolenza.it

Pagina Facebook: www.facebook.com/artemisiacentroantiviolenza Mappa:



La nuova Carta dei Servizi è stata approvata dal consiglio direttivo dell'Associazione Artemisia in data 12/01/2019.