



Centro Antiviolenza “Casa di Maria Clotilde”

**CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO ANTIVIOLENZA  
“CASA DI MARIA CLOTILDE”**

**PRINCÌPI E LINEE GUIDA**

Il servizio Centro Antiviolenza “Casa di Maria Clotilde” nasce ufficialmente nel giugno 2014 con l’adesione alla piattaforma regionale O.R.A. (Osservatorio Regionale Antiviolenza) e l’iscrizione ai Registri Regionali, ma in realtà già come Centro di Aiuto alla Vita (fondato nel 1981) aveva maturato una lunga esperienza di sostegno a donne vittime di violenza. A partire dal 1995 gestisce alloggi per l’accoglienza di donne bisognose di protezione. Ad ogni donna è garantito l’anonimato e viene data la possibilità di essere sostenuta gratuitamente da un’équipe multidisciplinare di professioniste.

Il Centro Antiviolenza del CAV ha come principi ispiratori il rispetto, la solidarietà, il sostegno alle donne in condizione di maltrattamento e abuso, la promozione dei loro diritti e di un dignitoso reinserimento morale, sociale, lavorativo e abitativo.

In particolare:

- offre uno spazio aperto a tutte le donne senza distinzioni religiose, etniche e politiche, con la finalità di favorire la crescita di un soggetto femminile autonomo, che sia cittadina a tutti gli effetti;
- si riconosce nell’ottica della differenza di genere, che ritiene la violenza alle donne una violenza che ha radici culturali nella disparità di potere tra i sessi;
- gestisce l’accoglienza telefonica e diretta tramite un nr. attivo 24 h (cell. 349-9011590), collegato al 1522;
- 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 tra donne e che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore. 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, culture, religioni, appartenenza di classe e di orientamento sessuale, nel rispetto delle differenze culturali e dell’esperienza di ciascuna;
- si avvale di un’équipe multidisciplinare di professioniste, volontarie e non, composta da una coordinatrice, un’educatrice professionale, due psicoterapeute e una psicologa, un’assistente sociale, 5 operatrici di accoglienza, un pool di avvocate civiliste e penaliste, due counselor, una pedagoga, due tagesmutter, mediatrici linguistiche;

- fornisce strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse e le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza;
- attiva progetti di inserimento abitativo e lavorativo in collaborazione con la Rete Territoriale

### **REQUISITI DELL'INTESA STATO-REGIONI**

Il Centro Antiviolenza e le Case Rifugio e di Accoglienza del Cav rispondono appieno ai requisiti dell'intesa Stato-Regioni:

- tutti i servizi sono offerti a titolo gratuito;
- personale esclusivamente femminile e formato sul tema della violenza di genere;
- divieto di praticare mediazione familiare;
- formazione iniziale e continua del personale e delle figure professionali;
- erogazione dei servizi minimi (ex art. 4 Intesa);
- numero di emergenza h 24 349-9011590
- collegamento al numero nazionale 1522;
- utilizzo della valutazione del rischio attenendosi alle indicazioni nazionali (metodo S.A.R.A. o S.A.R.A. PI.Us).

### **SERVIZIO DI ASCOLTO TELEFONICO "SOS VIOLENZA" (349-9011590)**

Attivo 24h/24h offre:

- Colloqui individuali alle donne che subiscono o hanno subito violenza;
- Informazioni e sostegno per riconoscere e valutare le conseguenze della violenza;
- Sostegno nel riconoscimento delle dinamiche caratterizzanti il comportamento aggressivo del partner e nell'attivazione di forme di tutela personalizzate;
- Sostegno nella presa di contatto con i Servizi Sociali e Sociosanitari e nel disbrigo di pratiche;
- Orientamento legale;
- Consulenza psicologica;
- Ascolto telefonico h 24 7 giorni su 7: risponde un'operatrice che aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi del Centro e su quelli pubblici, fissa appuntamenti per il colloquio di accoglienza ed eventualmente per i servizi di informazione legale o consulenza psicologica.
- Accoglienza in emergenza nei giorni feriali da lunedì mattina al venerdì sera, dalle ore 8,00 alle 18,00

### **CENTRO DI ASCOLTO CAV**

Presso la sede legale di via Vittorino da Feltre 46 è attivo uno sportello di ascolto a cui si rivolgono donne in difficoltà di varia natura. Nel momento in cui dovessero emergere situazioni di violenza, le donne vengono inviate al Centro Antiviolenza in luogo diverso dalle sede legale, a indirizzo segreto.

Orari di apertura: martedì, mercoledì giovedì e venerdì mattina dalle ore 9.30 alle ore 11.30; lunedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.30.

Telefono: 0376-325737 oppure 342-1250058

E-mail: [presidenzacav@hotmail.com](mailto:presidenzacav@hotmail.com)

[www.centroaiutovitamantova.it](http://www.centroaiutovitamantova.it)

Posta certificata: [cavmantova@pec.it](mailto:cavmantova@pec.it)

## **SPORTELLO DI ASCOLTO DEL CENTRO ANTIVIOLENZA**

- offre un servizio di prima accoglienza con l'utenza femminile tramite un'operatrice dell'ascolto con specifica formazione sulla metodologia dell'accoglienza che può essere affiancata, in base alle situazioni, da assistente sociale, psicologa, educatrice, avvocatessa, mediatrice linguistica. Nel caso di segnalazione da parte di servizi sociali, forze dell'ordine, ospedali, sarà necessario seguire le procedure concordate, e comunque tutti i casi vengono gestiti nell'ambito della Rete Territoriale per il contrasto alla violenza. Tutti i servizi sono completamente gratuiti per l'utenza.
- Orari di apertura: su appuntamento, nell'arco di 48h dalla segnalazione.
- Telefono h 24: 349-9011590 collegato al 1522
- E-mail [sosviolenza@centroaiutovitamantova.it](mailto:sosviolenza@centroaiutovitamantova.it);

## **COMPETENZE**

Le operatrici volontarie all'ascolto e all'accoglienza hanno sviluppato competenze professionali attraverso la formazione, la supervisione, gli stage di formazione e tramite l'esperienza diretta di ascolto, accoglienza e relazione con le donne che quotidianamente contattano il servizio. Sono inoltre tenute a partecipare agli incontri settimanali di equipe, ai corsi di aggiornamento e agli incontri quindicinali di supervisione.

Oltre alle operatrici di accoglienza fanno parte dell'equipe operativa:

- 1 coordinatrice
- 1 assistente sociale
- 3 psicologhe
- 3 avvocate
- 1 educatrice professionale
- 1 pedagoga
- 2 tagesmutter
- 2 counselor
- All'occorrenza mediatrici linguistiche

## **COLLOQUI DI ACCOGLIENZA AL CENTRO ANTIVIOLENZA (SU APPUNTAMENTO):**

Il primo colloquio di accoglienza viene fissato di solito a distanza di pochissimi giorni (2/3 al massimo) dalla richiesta telefonica, spazio minimo per lasciar intercorrere un tempo di «riflessione» tra il primo contatto, che avviene spesso in una situazione di crisi, ed il momento dell'ascolto vis a vis. Condizione indispensabile per il colloquio è che venga deciso direttamente con la donna; non è prassi, quindi, fissare colloqui se la richiesta proviene da un'altra persona, se non dai soggetti istituzionali di riferimento. Di solito il colloquio iniziale viene condotto dall'operatrice di accoglienza affiancata dall'assistente sociale, dalla psicologa o dall'educatrice, in base alla tipologia della richiesta. Possono seguire altri colloqui per la valutazione del rischio, la definizione dei problemi della donna, valutando insieme risorse e condizionamenti, per individuare un progetto personalizzato e sostenere la donna nel suo percorso di affrancamento dalla violenza. Vengono poi condotti colloqui specifici con le figure professionali di cui necessita il caso.

## **PRESA IN CARICO**

L'operatrice di accoglienza insieme all'assistente sociale del centro antiviolenza, l'educatrice e la psicologa dell'equipe si occupano della prima accoglienza, effettuando colloqui iniziali in cui la donna, attraverso un ascolto non giudicante, possa raccontare la propria storia di violenza. L'obiettivo è quello di fornire indicazioni iniziali, ma soprattutto di individuare i bisogni della donna e stabilire di quali figure professionali necessita il caso.

In situazioni di pericolo, si valuta insieme ai Servizi l'eventualità che la donna (e i figli quando ci sono) venga inserita in emergenza in un percorso di protezione presso strutture di accoglienza o case rifugio.

Inoltre l'Equipe del Centro Antiviolenza collabora nel creare una rete con i Servizi di competenza presenti nel territorio (Servizi Sociali, ASST, Consulenti Familiari, FF.OO., Tutele Minori, Associazioni, ecc.)

### **CONSULENZA LEGALE**

Le donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza per una consulenza legale, sono spesso donne che vogliono capire cosa avviene a seguito di una querela/denuncia e quale sarà l'iter procedurale. La non conoscenza di quali saranno le conseguenze penali per il querelato, la presenza di figli minori e le sempre più diffuse difficoltà economiche, fanno sì che la donna si trovi in serie difficoltà nell'intraprendere il percorso giudiziario di uscita dalla violenza. Il ruolo del nostro avvocato sta proprio nell'informare la donna sull'iter e nell'accompagnarla in questo percorso, fornendole tutte le risorse e le conoscenze necessarie al fine di renderla cosciente e preparata su ciò che dovrà affrontare.

### **CONSULENZA PSICOLOGICA**

Le psicologhe del Centro Antiviolenza "Casa di Maria Clotilde" hanno come obiettivo principale un sostegno psicologico non solo nell'immediatezza della segnalazione più o meno diretta del caso, ma anche e soprattutto nel tempo, dando un supporto costante alla donna durante tutto il percorso di uscita dalla violenza. Questo permette all'équipe di monitorare la situazione a lungo termine. Ecco perché la consulenza psicologica, spesso ancor più di quella legale o sociale, necessita di protrarsi nel tempo.

### **LAVORO DI RETE E SENSIBILIZZAZIONE**

Il Centro Antiviolenza "Casa di Maria Clotilde" lavora in rete con Servizi Sociali, Consulenti, Asst, ATS Valpadana, Forze dell'Ordine, Prefettura e altri Enti e Associazioni al fine di cooperare nel raggiungimento dei risultati attesi, nell'ambito della Rete territoriale Antiviolenza coordinata dal Comune di Mantova.

Partecipa inoltre al Tavolo Antiviolenza di Regione Lombardia e coordina tramite la propria presidente il Sottogruppo Regionale Protezione e Sostegno che si occupa in particolare delle Case Rifugio.

Raccoglie e aggiorna continuamente i dati (inseriti in Istat) per avere un costante monitoraggio sul fenomeno. Inoltre promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per diffondere la conoscenza del Centro Antiviolenza, la sua metodologia, il fenomeno della violenza alle donne e ai bambini, la cultura della differenza di genere. Organizza convegni e dibattiti per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, i mass media, le istituzioni. Organizza incontri a tema nelle scuole medie di primo e secondo grado in collaborazione con Csvm e altre realtà territoriali.

### **TEMPI DI RISPOSTA**

Il Centro è in grado di dare risposte immediate (max 48 h) alle richieste delle donne che chiedono aiuto in condizioni di emergenza e pericolo, negli altri casi si garantisce un primo colloquio entro una settimana.

### **OBBIETTIVI**

Per le donne:

- Diminuzione dello stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio con conseguente miglioramento della loro qualità esistenziale e della loro partecipazione alla vita sociale.
- Crescita della consapevolezza identitaria e valoriale e della capacità di elaborazione dei propri vissuti.
- Acquisizione di competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali.
- Attivazione di percorsi di "empowerment", ovvero acquisizione di autostima, di autonomia, di valorizzazione personale.

Per il territorio:

- Definizione di procedure certe e condivise per invii e prese in carico con i soggetti istituzionali di riferimento.
- Realizzazione di programmi integrati individualizzati, in collaborazione con la rete pubblico-privato sociale.
- Aumento della sensibilità sociale e della conoscenza nella territorio delle problematiche e della rilevanza del fenomeno del maltrattamento fisico, psicologico, sessuale, economico.
- Sensibilizzazione dei Servizi rispetto ai bisogni di autonomia lavorativa e abitativa delle donne

**CARTA DEI SERVIZI  
CASE RIFUGIO E ACCOGLIENZE  
"CASA DI MARIA CLOTILDE"**

**CASE RIFUGIO E DI ACCOGLIENZA**

Il Centro gestisce attualmente 18 alloggi per donne maltrattate, nei quali vengono ospitate donne sole o con figli/e, che vivono situazioni di violenza fisica, psicologica, sessuale, economica o che ne sono minacciate, per cui è necessario l'allontanamento dal proprio domicilio. Nelle Case possono essere ospitate insieme alla madre le figlie minorenni e i figli minorenni (i maschi fino ai 12 anni). Gli alloggi, di diverse tipologie (emergenza, I livello, housing sociale) possono ospitare fino a 20 nuclei familiari, per un massimo di 50 persone.

In particolare il CAV offre:

- 3 alloggi per l'emergenza in comodato gratuito con l'Istituto Sant'Angela Merici (Diocesi)
- 1 alloggio di secondo livello in convenzione con Istituto religioso
- 10 alloggi di housing sociale in comodato gratuito con la Fondazione Nido Traverso di Mamma Isa (di cui fa parte anche il CAV)
- 2 alloggi di "sgancio" in locazione sul libero mercato
- 2 alloggi di "sgancio" in comodato

**SERVIZI**

**Tutti i servizi offerti dal Centro Antiviolenza del CAV sono a disposizione anche delle donne accolte nelle Case Rifugio e di Accoglienza.**

Le donne saranno supportate nella gestione della quotidianità, nella risoluzione di problematiche di tipo pratico/burocratico, inserimento scolastico e sostegno educativo per i figli, nell'accompagnamento presso forze dell'ordine, ospedali, ecc.

Per le donne accolte, in particolare, l'équipe attiverà un percorso in rete al fine di essere di supporto e sostegno alla donna nella ricerca di un lavoro e di un'eventuale soluzione abitativa, nel momento in cui avrà compiuto passi importanti verso l'autonomia

#### **PROCEDURE PER ASSICURARE LA TUTELA DELLE UTENTI**

Il servizio garantisce la tutela della privacy, attuata secondo le modalità di legge e rispettando il segreto professionale da parte delle operatrici e la garanzia di anonimato e riservatezza.

È assicurato che l'avvio di azioni che riguardano la donna avverrà solo dopo il suo consenso, infatti il percorso di uscita dalla violenza viene negoziato e rinegoziato in un continuo processo di reciprocità tra operatrici e donna in carico.

*A cura dell'Équipe del Centro Antiviolenza "Casa di Maria Clotilde"*

*La Presidente*

*Marzia Monelli Bianchi*

Mantova, 1 dicembre 2023