



*SOS DONNA*

*UNA LINEA TELEFONICA CONTRO LA VIOLENZA*

**Carta dei Servizi**

Anno 2018

Associazione SOS Donna Bologna - Via Saragozza 221/B Bologna

**Tel. 051434345 - 800453009**

Consulenza legale Tel.3455909708

E mail [sosdonna.bo@gmail.com](mailto:sosdonna.bo@gmail.com)

[www.sosdonna.org](http://www.sosdonna.org)

Codice Fiscale 92025460376



## **La carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Associazione assume una serie di impegni nei confronti delle utenti riguardo i propri servizi. La Carta contiene i principi fondanti di SOS Donna, la descrizione delle attività svolte, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti, le modalità di tutela.

## **Presentazione dell'associazione**

Il Centro Antiviolenza SOS Donna di Bologna è una Associazione di donne volontarie, senza fini di lucro, che ha iniziato la sua attività nel 1989, attraverso una linea telefonica dedicata, per aiutare e sostenere le donne vittime di violenze, abusi e maltrattamenti. Nel 2008 lo Statuto dell'Associazione è stato integrato e rinnovato.

L'impegno prioritario di SOS Donna è quello di contrastare ogni forma di violenza di genere, promuovere attività sul territorio finalizzate a favorire il cambiamento culturale e sensibilizzare la comunità nella conoscenza e prevenzione del fenomeno della violenza sulle donne e sui bambini.

L'Associazione è regolarmente iscritta al Registro del Volontariato della Regione Emilia Romagna e all'Elenco permanente degli iscritti del 5xmille dell'Agenzia delle Entrate.

SOS Donna di Bologna:

- è firmataria del "Protocollo d'Intesa per il miglioramento della protezione delle donne che hanno subito violenza nelle relazioni d'intimità" promosso dal Comune di Bologna;
- fa parte dell'accordo Città Metropolitana di Bologna per la realizzazione di attività ed interventi di accoglienza, ascolto ed ospitalità per donne che hanno subito violenza;
- fa parte del Coordinamento dei Centri di Antiviolenza dell'Emilia Romagna.

SOS Donna:

- è inserita tra i Centri del numero verde antiviolenza nazionale 1522.
- fornisce i dati di accoglienza all'Osservatorio Regionale Antiviolenza

E', inoltre, presente nelle principali reti di associazioni che si occupano di violenza di genere nel territorio di Bologna e della Città metropolitana.

## I Principi e le Linee guida

L'Associazione SOS Donna-Linea telefonica contro la violenza è formata da donne, esclusivamente volontarie, impegnate a sostenere donne che vivono o hanno vissuto situazioni di violenza.

L'Associazione si rivolge alle donne che sono o sono state minacciate o esposte a maltrattamenti fisici, pressioni psicologiche, violenze sessuali, privazioni economiche ad esse collegate sia in ambito familiare che extra familiare. Ad esse vengono offerti sostegno morale, solidarietà attiva e interventi concreti tesi a rimuovere le cause della violenza e ad accompagnare il percorso di autonomia.

I principi a cui si ispira l'attività dell'Associazione sono l'Uguaglianza, la Gratuità, la Tutela della privacy, la Continuità del servizio, la Verifica dell'efficacia del sostegno per l'uscita dalla violenza:

- Uguaglianza essendo gli interventi garantiti a tutte senza differenza di nazionalità, orientamento sessuale, religione, stato civile, stato di disabilità e condizione economica.
- Gratuità di tutti gli interventi.
- Tutela della privacy, con la sottoscrizione da parte della donna del consenso al trattamento dei dati personali e, da parte delle operatrici e del Centro, con l'impegno a mantenere la riservatezza delle informazioni ricevute.
- L'efficacia del sostegno viene verificata con il monitoraggio costante dell'andamento del progetto di uscita dalla violenza costruito insieme alla donna, predisponendo, quando necessari, gli opportuni aggiustamenti.

Il Centro Antiviolenza SOS DONNA si avvale per la sua attività della collaborazione di operatrici di accoglienza, psicologhe, avvocate civiliste e penaliste; inoltre attiva gruppi di auto mutuo aiuto condotti con risorse interne all'associazione.

Le operatrici volontarie, specificamente formate secondo le metodologie previste dai centri antiviolenza mettono a disposizione la loro esperienza e loro competenze.

Fondamentali sono le modalità di ascolto ed accoglienza nonché il supporto di assistenza psicologica e consulenza legale.

Il Centro inoltre è impegnato, sul piano culturale e della prevenzione, a promuovere il rispetto delle diversità, con attività nelle scuole e con iniziative sul territorio condotte da volontarie formate per interventi di sensibilizzazione.

## ORARI DEDICATI

Il Centro opera con continuità, senza interruzioni nel corso dell'anno.

*Lo sportello è aperto:*

*lunedì sera dalle ore 20 alle 23*

*mercoledì mattina dalle ore 10 alle ore 13*

*giovedì mattina dalle ore 10 alle ore 13*

*venerdì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 18*

*Telefono mobile*

*lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle 15:30 alle 18:30*

*nei mesi di luglio e agosto il servizio viene ridotto nei termini seguenti:*

*lunedì sera dalle ore 20 alle 23*

*giovedì dalle 10 alle 13*

## I SERVIZI

### ACCOGLIENZA

Il primo contatto con l'Associazione avviene, generalmente, tramite l'ascolto telefonico. Ha lo scopo di accogliere la richiesta della donna, fornire informazioni e fissare il colloquio di accoglienza presso la sede o, qualora il Centro risponda a donne che abitano in altre città o regioni, informare sul centro più vicino al domicilio della richiedente. Il servizio è svolto da operatrici con formazione specifica ed è attivo dal lunedì al venerdì negli orari di apertura del centro o su appuntamento da concordare. E' sempre attiva la segreteria telefonica h.24.

Il Centro è collegato al 1522 telefono rosa, servizio pubblico promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità.

Il colloquio in sede deve essere richiesto direttamente dalla donna interessata. A mero titolo informativo, il primo contatto può essere effettuato anche da parenti, conoscenti o dai servizi territoriali.

Durante il colloquio telefonico alla donna viene proposto e fissato un colloquio di accoglienza in sede con due operatrici (conduttrice e osservatrice) a elevato livello di formazione specifica sui temi della violenza di genere. Sulla base delle sue esigenze e richieste la donna, con la collaborazione delle operatrici, costruisce il suo progetto di uscita dalla violenza con l'eventuale supporto legale e psicologico.

Qualora la donna abbia bisogno di accoglienza in casa rifugio, l'Associazione provvede ad indirizzarla ed accompagnarla per avere la certezza che tale esigenza venga soddisfatta.

Nel caso della donna straniera, non in grado di esprimersi in lingua italiana, si attivano relazioni informali e gratuite di mediazione culturale.

Inoltre durante i colloqui possono evidenziarsi problematiche inerenti la salute, i figli, la ricerca di un lavoro: in questi casi l'Associazione si attiva per l'accompagnamento specifico presso le strutture dell'AUSL e la ricerca delle soluzioni più idonee, nelle condizioni date, per i figli; con riguardo al lavoro, fornendo indicazioni e/o informazioni utili che possono facilitarne la ricerca.

Per quanto riguarda la consulenza legale, SOS Donna si avvale della collaborazione di avvocate con formazione specifica sulla violenza di genere e assistita sia in ambito civile che penale. Tutte le avvocate sono iscritte all'Elenco del gratuito patrocinio.

Per favorire nelle donne l'elaborazione dell'esperienza traumatica conseguente alla violenza subita è previsto un percorso di sostegno psicologico gratuito condotto da psicologhe che collaborano con il Centro.

Inoltre sono possibili percorsi di auto mutuo aiuto.

### **Orientamento al lavoro**

L'Associazione nel progetto personalizzato di uscita dalla violenza può prevedere, quando richieste e necessarie, specifiche azioni di orientamento al lavoro che tengano conto della personalità, capacità, stato psicologico della donna, indirizzandola ed eventualmente accompagnandola agli sportelli di orientamento al lavoro del territorio, ricercando insieme percorsi di formazione offerti sia dal pubblico, sia da aziende private, tirocini ecc.

L'Associazione si sta attivando per implementare un servizio specifico di orientamento al lavoro attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con i Centri per l'Impiego allo scopo di individuare percorsi di inclusione lavorativa rivolti al raggiungimento dell'autonomia economica.

## **Al servizio della comunità**

### **SOS DONNA:**

- organizza e promuove attività rivolte a sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni circa tutte le manifestazioni di violenza contro le donne, violenza di genere, e a promuovere una riflessione critica sulla relazione fra i generi.
- organizza, su richiesta delle scuole interessate, interventi d'informazione, sensibilizzazione e formazione rivolti a studenti e docenti.
- fornisce dati all'Osservatorio Regionale Antiviolenza mediante l'apposita scheda informatizzata per il monitoraggio del fenomeno e diffonde dati quantitativi e qualitativi anche attraverso pubblicazioni e interventi pubblici.
- produce periodicamente materiale pubblicitario dei servizi offerti, anche in lingua inglese, francese e spagnola, che distribuisce in occasione di interventi pubblici, incontri, convegni, presso le scuole, ecc.

Sul sito [www.sosdonna.org](http://www.sosdonna.org) sono disponibili tutte le informazioni relative alle attività del centro.

## **Struttura e Risorse**

Il Centro Antiviolenza SOS Donna ha sede presso una struttura di proprietà del Comune di Bologna Quartiere Porto-Saragozza. I rapporti con il Quartiere sono regolati da apposita Convenzione (vedere sito).

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

Contributi istituzionali derivanti da bandi regionali o degli enti locali

Entrate derivanti da attività progettuali finanziate da Enti pubblici e privati ed attinenti ai temi del contrasto alla violenza di genere e assistita.

Donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5xmille

Autofinanziamento attraverso raccolta fondi e cene di solidarietà.