

## INDICE

### PRINCIPI

**CHI SIAMO:** dove siamo e come contattarci, ragione sociale e organi istituzionali, mission, ,

**I SERVIZI:** i servizi del Centro AntiViolenza, , Personale, Formazione e sensibilizzazione

**RETE DEI SERVIZI E TERRITORIO:** la rete dei servizi, , organismi di coordinamento

**QUALITA':** risultati attesi e qualità, tutela e privacy, reclami

## CARTA DEI SERVIZI

### *Principi*

**Uguaglianza e imparzialità:** l'associazione opera nel rispetto del principio di non discriminazione ed è

garantita parità di trattamento nell'erogazione dei servizi a tutte le donne che ne facciano richiesta.

**Gratuità:** tutti i servizi sono completamente gratuiti per l'utenza.

**Riservatezza:** il trattamento dei dati è effettuato dalle operatrici ispirandosi al principio della riservatezza e

nel rispetto della normativa vigente. Nessuna azione che riguardi le utenti viene intrapresa dalle operatrici

senza che l'interessata ne sia stata informata.

**Accessibilità e trasparenza del servizio:** l'accesso al servizio può avvenire tramite telefonata ai numeri attivi

o presentandosi direttamente presso la sede o presso gli sportelli di ascolto in orario di apertura.

**Autodeterminazione:** l'associazione opera ispirandosi al principio di autodeterminazione delle donne

## ASSOCIAZIONE DONNA CHIAMA DONNA

promuovendo la responsabilizzazione e condivisione delle utenti nella progettazione dei percorsi di uscita

da situazioni di disagio e di violenza.

### *Chi siamo?*

L'Associazione Donna Chiama Donna ODV Centro antiviolenza ha sede in Siena in Via Roma n. 75/77 ed è un'organizzazione di volontariato nata nel 1997 iscritta al RUNTS (registro Unico del terzo settore).

### *Contatti:*

I telefoni sono: cellulare 3472220188 attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20 ad eccezione del sabato e della domenica e il fisso : 0577/288967.

e-mail: [ass.donnachiamadonna@gmail.com](mailto:ass.donnachiamadonna@gmail.com)

pec: [donna.chiama.donna@pec.it](mailto:donna.chiama.donna@pec.it)

sito: [www.donnachiamadonna.it](http://www.donnachiamadonna.it)

### *Gli orari di apertura sono:*

Lunedì: dalle 16.30 alle 19.30;

Martedì: dalle 9 alle 12 e dalle 16.30 alle 18.30

Mercoledì: dalle 16.30 alle 19.00

Giovedì dalle 15.30 alle 18,30

Venerdì: dalle 10.00 alle 13.00

e si riceve per appuntamento.

### *Organi Istituzionali*

Gli organi dell'Associazione sono:

Assemblea socie

presidente

vicepresidente,

consiglio direttivo,

.

## ASSOCIAZIONE DONNA CHIAMA DONNA

### *mission*

L'Associazione che non ha fini di lucro persegue il fine esclusivo della solidarietà civile, culturale e sociale e della tutela dei diritti civili e in particolare lo scopo specifico è il contrasto della violenza di genere, nelle sue diverse forme e manifestazioni dando sostegno e protezione alle donne e ai minori, nativi e migranti vittime di violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, assistita e di stalking.

### ***Servizi offerti e Formazione e sensibilizzazione***

#### *I Servizi del CAV*

**Ascolto:** l'ascolto telefonico e vis-a-vis viene garantito negli orari indicati e/o attraverso apposito appuntamento.

**Accoglienza:** l'accoglienza delle donne è garantita negli orari indicati e/o tramite appuntamento.

**Percorsi di uscita dalla violenza:** attraverso i colloqui e gli strumenti di valutazione e analisi della violenza e del rischio le operatrici invitano la donna a progettare il proprio percorso di uscita dalla violenza offrendole un luogo di confronto dove, a partire dai suoi obiettivi e bisogni, poter disegnare dei percorsi realistici avvalendosi anche di altri soggetti della rete antiviolenza.

**Consulenza legale:** colloqui di informazione e di orientamento di carattere legale sia in ambito civile che penale e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile.

**Sostegno psicologico:** sostegno psicologico nel percorso di uscita dalla situazione di violenza con colloqui individuali o di gruppo anche in modalità auto-aiuto e/o avvalendosi dei servizi territoriali.

**Supporto ai minori vittime di violenza e violenza assistita:** l'Associazione, in accordo e collaborazione dei tutori legali si avvale della consulenza e dell'invio a centri specializzati come consultorio e SMIA dell'USL

**Orientamento al lavoro:** le utenti vengono orientate e supportate nella ricerca del lavoro tramite la rete ufficiale dei servizi specifici e tramite quella informale che afferisce all'Associazione.

**Orientamento all'autonomia abitativa:** le utenti vengono orientate e supportate nella ricerca di una abitazione tramite accordi con la rete ufficiale dei servizi specifici e tramite la rete informale che afferisce all'Associazione.

#### *Formazione e sensibilizzazione*

L'Associazione Donna chiama Donna organizza e realizza percorsi formativi e/o di aggiornamento per volontarie, socie, operatrici e professioniste impegnate nei servizi del Centro AntiViolenza

## ASSOCIAZIONE DONNA CHIAMA DONNA

L'Associazione organizza e realizza anche insieme ad altri soggetti delle reti territoriali antiviolenza percorsi formativi e/o di aggiornamento rivolti a tutti gli operatori e le operatrici dei soggetti istituzionali e non delle reti antiviolenza.

L'Associazione promuove e realizza eventi di sensibilizzazione sul tema della violenza sulle donne e sui minori rivolti a tutta la popolazione o a gruppi specifici, quali, ad esempio, studenti e studentesse, soci associazioni di volontariato ecc...

### *Personale*

L'Associazione si avvale di socie operatrici che agiscono a titolo di volontariato dopo una formazione specifica svolta con corsi da parte della stessa Associazione.

Sono presenti le collaboratrici che prestano la loro attività professionale avendo i requisiti adeguati e una formazione specifica sulla violenza e sono una psicologa ed una avvocata.

### **Rete dei servizi e territorio: la rete dei servizi, organismi di coordinamento**

#### *La rete dei servizi*

L'Associazione coltiva una complessa rete di relazioni formali ed informali con soggetti istituzionali e non allo scopo di animare la rete dei servizi territoriali e di fornire risposte altrettanto complesse ai bisogni delle donne. I servizi sono quindi erogati all'interno di un intervento pensato come multidisciplinare ed integrato

ovvero sulla base della collaborazione con tutti i soggetti della rete territoriale.

#### *Organismi di coordinamento*

L'Associazione Donna chiama Donna fa parte dei seguenti organismi di coordinamento:

Tavolo Comunale per le politiche di parità;

Tavolo Provinciale interistituzionale contro la violenza”;

Rete telefonica nazionale antiviolenza donne 1522- Ministero Pari Opportunità

Coordinamento Toscana dei Centri AntiViolenza- TOSCA

Associazione nazionale dei Centri AntiViolenza e delle case della Donna- D.I.Re, Donne in rete contro la violenza

.

### **Qualità: risultati attesi e qualità, tutela e privacy, reclami**

#### *Risultati attesi e qualità*

L'Associazione svolge un continuo lavoro di valutazione e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle

## ASSOCIAZIONE DONNA CHIAMA DONNA

esigenze della propria utenza con il fine di garantire e migliorare la qualità, l'affidabilità e l'efficienza. La carta dei servizi è un documento di impegno in questa direzione che l'Associazione stipula con le proprie utenti e con i soggetti pubblici e privati con i quali è in relazione.

### *Tutela e Privacy*

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Inoltre è garantita la partecipazione informata dell'utente con sottoscrizione del consenso informato ed è garantito il rispetto della privacy secondo il DPGR UE 2016/679.

### *Reclami*

Le utenti accolte e i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione dei servizi. Il reclamo deve pervenire in forma scritta alla Presidente dell'Associazione con le seguenti modalità:

Via e-mail scrivendo a [ass.donnachiamadonna@gmail.com](mailto:ass.donnachiamadonna@gmail.com)

Via posta a Associazione Donna chiama Donna ODV, via Roma n. 75 53100, Siena

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare 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 che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.