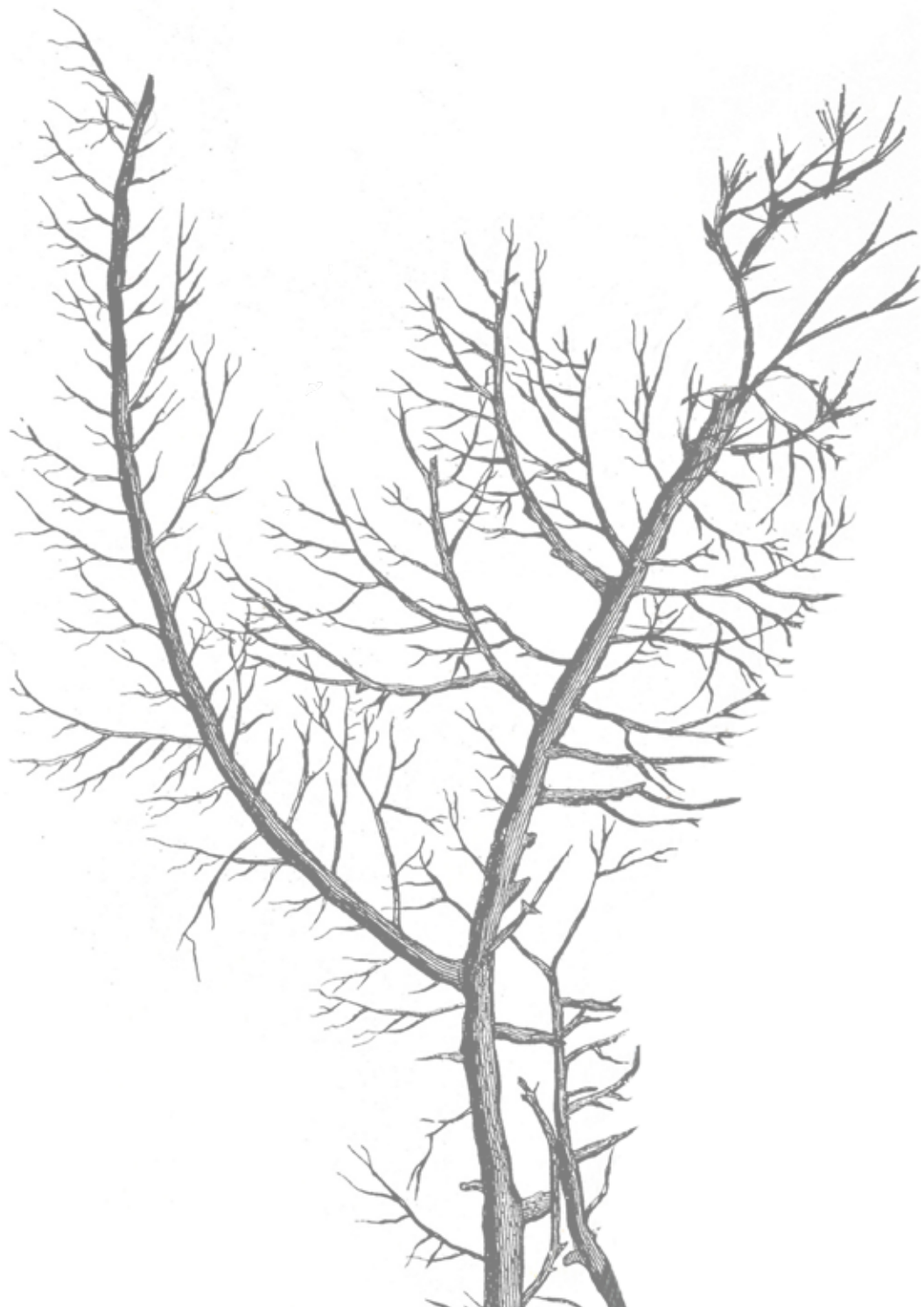


belluno
D_NNA



CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

Questa Carta dei Servizi vuole essere uno strumento d'informazione per le donne, gli enti e le associazioni riguardo ai servizi offerti, ai tempi e alla modalità per contattarci.

La Carta dei servizi sarà oggetto di un aggiornamento continuo.

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL' ASSOCIAZIONE	4
PARTE PRIMA CHI SIAMO	6
<i>La mission, gli organi, le risorse</i>	
Come contattarci	
PARTE SECONDA I SERVIZI	7
<i>I servizi dell'Associazione Belluno-DONNA</i>	
Settore Accoglienza	
Settore Ospitalità - Casa di secondo livello	
Sportello Lavoro	
PARTE TERZA LA RETE DEI SERVIZI	15
Il rapporto con il territorio e gli altri soggetti	
PARTE QUARTA PREVENZIONE	18
Settore promozione, sensibilizzazione e formazione	
Settore prevenzione	
Attività di ricerca	
PARTE QUINTA QUALITÀ	20
<i>Qualità dei servizi erogati</i>	

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione Belluno-DONNA opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne e dei loro figli/e è improntato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È garantita parità di trattamento e condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne che si rivolgono all'Associazione. Non viene fatta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi di etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamento sessuale.

GRATUITÀ

Tutti i servizi dell'Associazione Belluno-DONNA sono completamente gratuiti.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, il Centro Antiviolenza Belluno-DONNA è, infatti, aperto tutto l'anno. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio l'Associazione Belluno-DONNA informa tempestivamente le persone coinvolte e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Associazione assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti, con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai loro figli/e, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione donna-operatrice è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso.

ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA NEL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene tramite una telefonata al centralino attivo durante gli orari di apertura del Centro, al numero gratuito del 1522 oppure lasciando un messaggio nella segreteria telefonica attiva 24h.

RISERVATEZZA E INFORMAZIONE

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dall'Associazione garantisce il rispetto della riservatezza. Le operatrici e le volontarie dell'Associazione sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L.196 del 30 giugno 2003. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza avvisare la donna.

L'Associazione Belluno-DONNA garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruiscono e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso di essa.

PARTE PRIMA CHI SIAMO

Mission, Organi Istituzionali, Risorse Impegnate

MISSION

L'Associazione Belluno-DONNA è un'Associazione senza fini di lucro composta da donne che hanno aperto il Centro antiviolenza nel 2004 per aiutare e sostenere le donne e i loro figli/e. È impegnata a contrastare ogni forma di violenza di genere e promuove attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza di genere.

È regolarmente iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato con il n. BL 0246 dal 2003.

ORGANI ISTITUZIONALI

Sono organi dell'Associazione:

- a) L'Assemblea generale delle socie;
- b) il Consiglio Direttivo;
- c) la Presidente del Consiglio Direttivo;
- d) la Vice Presidente.

LE RISORSE IMPIEGATE

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

- contributi istituzionali provenienti da convenzioni con enti locali;
- entrate derivanti da attività come mercatini, formazione, attività promozionali, culturali e partecipazioni a bandi pubblici e privati;
- donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5Xmille;
- quote sociali.

COME CONTATTARCI

al numero 0437-981577

il mercoledì dalle 15.00 alle 19.00

il martedì, giovedì e venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00

al numero 0439-885118 (succursale di Feltre)

il lunedì dalle 15.00 alle 19.00

mail: bellunodonna@libero.it **sito web:** www.bellunodonna.it

PARTE SECONDA **SERVIZI**

I Servizi dell' Associazione Belluno-Donna

L'attività del Centro anti violenza Belluno-DONNA si caratterizza per alcuni principali servizi, come il Settore accoglienza e il Settore ospitalità.

A questi si aggiungono attività di informazione, formazione e ricerca finalizzate alla diffusione di una cultura di genere e a garanzia di un'elevata professionalità. Nel corso degli anni, infatti, l'attività dell'Associazione si è sviluppata su vari piani ampliando l'area di intervento a nuove problematiche e iniziative culturali, di prevenzione, di sensibilizzazione, di formazione ad altri soggetti, di ricerca, di documentazione, di produzione di materiale documentario e di messa in rete e di coordinamento locale, regionale e nazionale.

SETTORE ACCOGLIENZA

A CHI È RIVOLTO

Donne maggiorenni italiane e straniere.

COSA OFFRIAMO

L'accoglienza è un punto di riferimento per richieste che spaziano dall'ascolto al sostegno attraverso colloqui, informazioni e ospitalità.

OFFRE: colloqui telefonici (la linea telefonica è sempre attiva durante gli orari di apertura del Centro), colloqui personali, informazioni legali ed eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno e relativi accompagnamenti, attivazione delle procedure per l'ospitalità.

Il colloquio con l'operatrice non è uno spazio dove vengono forniti semplici consigli, ma un luogo di confronto dove ogni donna esamina realisticamente le concrete possibilità di realizzazione dei propri obiettivi e di protezione dalla violenza. Il servizio di accoglienza viene attivato esclusivamente per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione.

OBIETTIVI:

- offrire alle donne che subiscono violenza uno specifico luogo di genere, unico sul territorio, dove trovare risposte ai loro bisogni di protezione;
- offrire alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove poter trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto;
- sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando risorse personali ed esterne;
- offrire un primo orientamento e informazioni legali;
- offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza;
- costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocate, i Tribunali e le Istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e dei suoi figli/e;
- offrire informazioni e supporto per l'orientamento nella ricerca di lavoro.

COME SI ACCEDE

è sufficiente telefonare al numero 0437-981577 il mercoledì dalle 15.00 alle 19.00 e il martedì, il giovedì e il venerdì dalle 10.00 alle 12.00;
al numero 0439-885118 (Succursale di Feltre) il lunedì dalle 15.00 alle 19.00.

PERSONALE E METODOLOGIA

Le operatrici di accoglienza sono state formate sulle tematiche connesse alla violenza di genere. L'Associazione promuove e incoraggia la partecipazione continua ad attività formative inerenti queste tematiche, riconosciute come fondamentali e integrate nelle quotidiane attività di accoglienza.

Al servizio collaborano volontarie e tirocinanti. Il team delle operatrici, coordinato dalla responsabile dell'accoglienza, si riunisce ogni settimana per confrontarsi sulle problematiche emerse.

COLLOQUI TELEFONICI

Il telefono è uno strumento di primo contatto durante il quale l'operatrice raccoglie l'esperienza della donna, rassicura l'interlocutrice sull'anonimato e riservatezza e cerca di stabilire con lei una comunicazione significativa.

Il primo passo è quello di aiutare la donna ad esplicitare il suo bisogno e il suo problema e quindi verificare se è di competenza del Centro, spiegando nel contempo cosa esso può offrire. Tutte le donne che si trovano a vivere una situazione di difficoltà a causa della violenza possono chiamare i numeri telefonici 0437-981577 o 0439-885118 ricevendo ascolto da parte di operatrici formate sul tema della violenza, informazioni sui servizi e sulle risorse territoriali e/o sugli altri centri e case delle donne del territorio nazionale.

COLLOQUIO PERSONALE

Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha la durata di 1 ora.

Solitamente sono presenti esclusivamente l'operatrice e la donna. Se concordato anticipatamente, è possibile per la donna che deve portare con sé i figli richiedere la presenza di un'operatrice che stia con le/i bambine/i durante lo svolgimento del colloquio. E' prevista una modulistica in fase di ingresso: per ogni donna che contatta l'Associazione viene compilata una scheda per la rilevazione di dati relativi alla donna e alla sua storia. Può essere fatta, se la situazione lo richiede, per la donna che si presenta al Centro una valutazione della pericolosità della situazione, sulla base dei comportamenti del partner violento e della percezione e consapevolezza che ne ha la donna, utilizzando il modello SARA (Spousal Assault Risk Assessment) e altre check list accreditate scientificamente. Viene favorito l'empowerment e la valorizzazione delle proprie risorse. Nel caso in cui emerga un disagio psicologico rilevante o altri bisogni specifici per cui il Centro non è competente, le operatrici indirizzano le donne presso i servizi competenti sul territorio (Consultori, Centri di Salute Mentale, etc) con cui il Centro è in rete.

STANDARD DI SERVIZIO | SETTORE ACCOGLIENZA

- Numero operatrici: 4 (di cui una responsabile);
- Personale esclusivamente femminile;
- Apertura 5 giorni alla settimana;
- Numero di telefono dedicato attivo 24Hsu 24H grazie anche al collegamento con il 1522;
- Attesa massima colloqui: 7 giorni;
- Durata colloquio: 1 ora;
- Presenza di un luogo riservato per il colloquio;
- Servizio gratuito;
- Lavoro di equipe e supervisione;
- Baby sitting;
- Privacy e riservatezza;
- Non è consentito l'accesso ai locali del Centro agli autori di violenza e dei maltrattamenti;
- Alle operatrici del Centro è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare;
- Il servizio garantisce la privacy e la riservatezza sia in fase di intervento diretto che a percorso concluso;

SETTORE OSPITALITÀ

CASA DI SECONDO LIVELLO

A CHI È RIVOLTO

Donne maggiorenti, italiane e straniere e loro eventuali figli/e che non si trovino in situazione di emergenza.

COSA OFFRIAMO

La casa di secondo livello offre una sistemazione abitativa per un periodo medio lungo della durata massima di un anno.

Possono essere ospitate due donne con relativi figli/e.

OBIETTIVI

Sostenere azioni di prevenzione per facilitare l'autonomia abitativa, favorire il progressivo recupero di autonomia da parte della donna e ricostruzione di un clima sereno ed equilibrato a beneficio dei minori.

COME SI ACCEDE

La donna in carico alle operatrici del Centro antiviolenza può richiedere di accedere a questo servizio. La responsabile della casa, valutata la compatibilità della situazione della donna con i requisiti previsti dal regolamento della casa di secondo livello, concorda insieme alla referente casa le modalità e i tempi per l'ospitalità.

PERSONALE E METODOLOGIA

Periodicamente e /o su richiesta della donna ospitata è garantita la presenza, con funzione di affiancamento e supporto, di un'operatrice che ha ricevuto la formazione propria del Centro antiviolenza rispetto a tematiche riguardanti le donne e minori che hanno subito violenza.

Il progetto è supervisionato da una responsabile che coordina il lavoro delle operatrici del Centro antiviolenza con il lavoro delle operatrici casa.

La referente della casa gestisce la logistica, lo staff e assicura il rispetto del termine della permanenza nella casa.

Le operatrici della casa accedono settimanalmente nella casa per dare supporto e sostegno alle donne ospiti.

STANDARD DI SERVIZIO | SETTORE OSPITALITÀ

- Numero operatrici: 3 operatrici, 1 referente operatrice, 1 responsabile;
- Personale esclusivamente femminile;
- Ospitalità gratuita garantita per un anno;
- Accompagnamento ai servizi territoriali in caso di necessità;
- Vitto e beni di prima necessità garantiti da banco alimentare e banco farmaceutico;
- Privacy e riservatezza;
- In raccordo con il Centro Antiviolenza Belluno-DONNA;
- Alle operatrici della Casa di Secondo livello è fatto esplicito divieto di applicare tecniche di mediazione familiare;
- Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

SPORTELLO LAVORO

A CHI È RIVOLTO

Donne maggiorenti italiane e straniere che si rivolgono al Centro.

COSA OFFRIAMO

Lo sportello offre azioni di supporto e orientamento all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro a donne che hanno subito o subiscono violenza familiare o extrafamiliare e che necessitano di supporto nella ricerca di occupazione.

OBIETTIVI

Promuovere e favorire l'inserimento o il reinserimento lavorativo delle donne che hanno vissuto situazioni di violenza al fine di incrementare l'autonomia economica, la percezione di autoefficacia e facilitare così il percorso di uscita dalla violenza.

COME SI ACCEDE

L'operatrice di riferimento della donna media la sua richiesta di orientamento al lavoro con l'operatrice dello sportello.

PERSONALE E METODOLOGIA

Lo sportello prevede la presenza di un'operatrice specificatamente formata la quale avvia un percorso individualizzato, "per" e "con" la donna, volto a valorizzare e potenziare risorse e competenze utili per la ricerca attiva di un'occupazione.

Al fine di favorire il reinserimento lavorativo delle donne l'orientamento al lavoro si articola in più azioni:

- colloqui conoscitivi e di orientamento nella ricerca di un impiego;
- sostegno e consulenza nella creazione del proprio progetto di ricerca lavorativa;
- tutoraggio dei percorsi di ricerca, inserimento lavorativo e tirocinio;
- orientamento sul territorio e contatti con la rete.

STANDARD DI SERVIZIO | SPORTELLO LAVORO

- 1 Coordinatrice di sportello/Operatrice di sportello/ Tutor dello sportello e dei tirocini;
- Apertura dello sportello: 10 ore mensili;
- Attesa massima colloqui: 7 giorni;
- Servizio gratuito;
- Lavoro di equipe.

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

PARTE TERZA RETE DEI SERVIZI

Per l'Associazione Belluno-DONNA risulta fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire da un lato una rete attiva con il territorio e dall'altro i bisogni delle donne. Importante è il rapporto con i servizi sociali comunali.

I servizi sociali vengono attivati, in accordo con la donna accolta, quando sono coinvolti i minori. Le operatrici possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna rispetto al percorso intrapreso presso il Centro.

GLI OBIETTIVI SONO:

- sostenere la donna e coadiuvare i servizi sociali nella tutela dei minori, nell'inserimento lavorativo e nella ricerca di una struttura abitativa;
- organizzare incontri tra la donna accolta, l'operatrice del Centro e l'assistente sociale di riferimento per progettare insieme un percorso di protezione e uscita dalla violenza.
- l'attivazione di meccanismi di protezione previsti dalla legge attraverso la collaborazione con le Forze dell'Ordine.

VOLONTARIATO

L'Associazione Belluno-DONNA promuove periodicamente corsi di orientamento e di formazione rivolti alle donne che hanno fatto richiesta di svolgere attività di volontariato all'interno del Centro. Il corso prevede lezioni frontali e interattive organizzate dalla responsabile dei vari servizi nonché un periodo di tirocinio. Alla fine del corso le volontarie potranno partecipare alle attività dei vari servizi concordando i tempi, modalità e obiettivi con la responsabile. Sono attive, inoltre, numerose convenzioni per i tirocini formativi rivolti a studentesse. Per proporre la propria candidatura come volontaria o verificare la possibilità di accedere ai tirocini scrivere a: bellunodonna@libero.it

TRIBUNALE PROCURA E STUDI LEGALI

Se richiesto dall'avvocato/a di riferimento della donna, l'operatrice di accoglienza può inviare una relazione scritta al Tribunale sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato dal Centro antiviolenza Belluno-DONNA. La Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni è attivata se nella situazione di violenza sia coinvolto anche un minore.

IMPRESE

Le collaborazioni con le imprese del privato del territorio (nonché su scala nazionale grazie alla collaborazione con Di.r.e) rispondono a una duplice esigenza: quella della diffusione in ogni contesto di un messaggio di sensibilizzazione contro la violenza alle donne e ai bambini e quella di sostenere concretamente i servizi di aiuto esistenti. Le modalità di collaborazione possibili sono numerose: sponsorizzazione per eventi culturali, sostegno a specifici progetti o servizi, coinvolgimento delle dipendenti e interventi di sensibilizzazione nelle assemblee. Per proporre collaborazioni, ricevere informazioni sui servizi, richiedere incontri conoscitivi di approfondimento sulla possibilità di collaborazione, è possibile scrivere una mail [**bellunodonna@libero.it**](mailto:bellunodonna@libero.it).



IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO E GLI ALTRI SOGGETTI

L'associazione Belluno-DONNA dalla sua apertura ad oggi ha investito nella costruzione di una rete ritenendola importante per sviluppare un'economia di scala, incrociare competenze e conoscenze, per rispondere in modo sempre più efficiente ed efficace ai bisogni delle donne. Lo schema presentato individua alcune delle principali relazioni che l'Associazione Belluno-DONNA ha sviluppato nel corso degli anni, ne ricordiamo alcune:

- è socia fondatrice dell'Associazione nazionale "D.i.Re Donne in rete contro la violenza", federazione nazionale dei Centri Antiviolenza che riunisce 75 associazioni (www.direcontrolviolenza.it);
- è socia fondatrice del Coordinamento dei Centri Antiviolenza e delle Case delle donne del Veneto che riunisce 6 organizzazioni del Veneto;
- è iscritta nel COMECITROVI – Guida on line di tutti i centri antiviolenza italiani;
- è inserita nel NUMERO ANTIVIOLENZA E STALKING 1522 promosso dal Dipartimento delle Pari Opportunità con l'obiettivo di diffondere e costruire reti locali contro la violenza di genere. il numero verde 1522 è attivo 24 h su 24h;
- aderisce a WAVE- Women Against Violence Europa, rete europea dei centri antiviolenza con sede a Vienna, (www.wave-network.org);
- ha stipulato una Convenzione triennale con il Comune di Ponte nelle Alpi per l'utilizzo in comodato d'uso gratuito dell' appartamento in cui ha sede il Centro antiviolenza Belluno-DONNA;
- ha stipulato una Convenzione triennale con il Comune di Belluno per l'utilizzo in comodato d'uso gratuito dell'appartamento in cui ha sede la Casa di secondo livello Belluno-DONNA;
- ha stipulato una Convenzione annuale con il Comune di Feltre per l'utilizzo in comodato d'uso gratuito delle stanze in cui ha sede la succursale del Centro antiviolenza Belluno-DONNA.

L'Associazione lavora attivamente per il raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che coinvolgano soggetti, istituzionali e non, operanti a livello locale contro la violenza di genere.

PARTE QUARTA PREVENZIONE

SETTORE PROMOZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE

La violenza contro le donne si nutre soprattutto del silenzio delle vittime e dell'omertà collettiva, impedendo di rintracciare le dinamiche culturali che ne fanno una problematica sociale. Lo scopo principale di questo settore è proprio quello di innalzare la pubblica attenzione sul fenomeno attraverso iniziative di carattere culturale. Tutte le iniziative sono promosse attraverso la stampa locale, materiale pubblicitario e il sito internet www.bellunodonna.it.

Inoltre promuove corsi di formazione-informazione rivolti a medici di base, infermieri/e, ostetriche, medici del pronto soccorso, educatori/educatrici, assistenti sociali, operatrici/operatori dei poliambulatori pubblici delle aziende ULSS della provincia di Belluno.

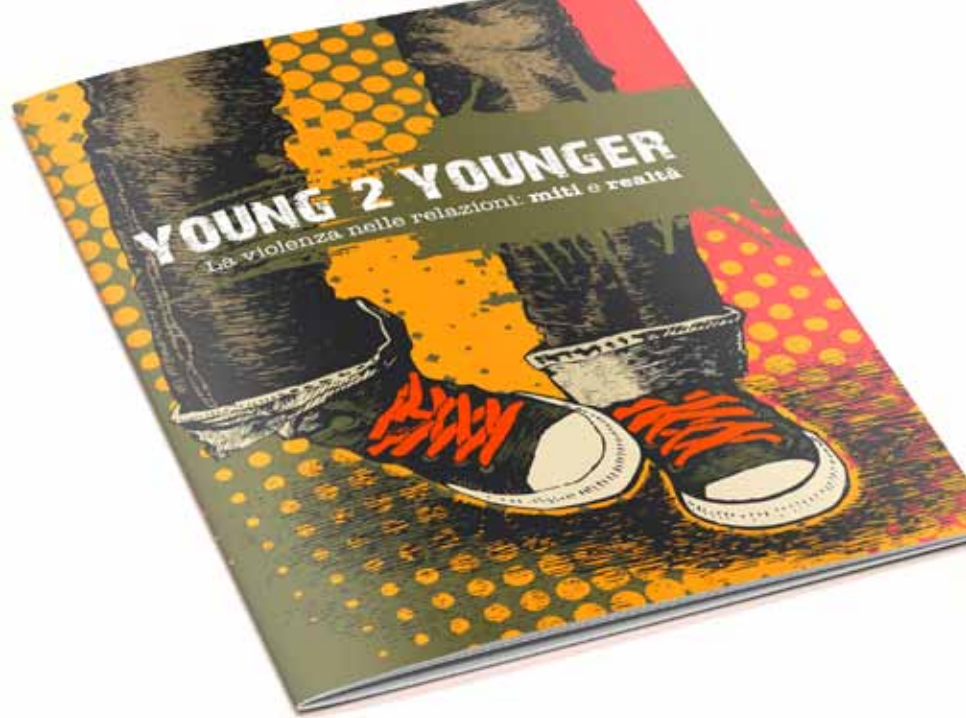
SETTORE PREVENZIONE

Per quanto riguarda le azioni di prevenzione portate avanti dall'Associazione, di fondamentale importanza è il progetto **Young2Younger**: *promuovere la sensibilizzazione nella prevenzione della violenza di genere tramite l'educazione tra pari*.

Lo scopo principale del progetto è quello di contribuire alla prevenzione e alla lotta contro la violenza di genere tra gli adolescenti. L'obiettivo che l'Associazione si pone è quello di sviluppare e sostenere ulteriormente la metodologia dell'educazione tra pari (peer education) al fine di prevenire la violenza di genere tra i giovani e favorire il loro coinvolgimento attivo nello sviluppo di un ambiente sicuro e protetto, sia per loro stessi che per i loro coetanei.

Riteniamo questa azione importante perché gli interventi di prevenzione sono fondamentali se si considera che gli adolescenti si cimentano presto in relazioni sentimentali apprendendo modalità di interazione tra i sessi che potranno riproporre nelle relazioni adulte.

Inoltre, su richiesta di singole scuole superiori, interveniamo nelle classi o alle assemblee d'istituto, presentando il fenomeno della violenza alle donne nelle sue caratteristiche e illustrando l'intervento d'aiuto offerto dal Centro antiviolenza Belluno-DONNA.



ATTIVITÀ DI RICERCA

L'attività di servizio alle donne e ai minori è stata affiancata anche da un'attività di ricerca e di documentazione continua per conoscere meglio il fenomeno della violenza e gli interventi di sostegno.

Ricerca *Gli atteggiamenti sugli stereotipi di genere sulla violenza di genere nei giovani*, 2015.

Il report completo è consultabile sul sito di Belluno-Donna nell'area materiale informativo:

<http://www.bellunodonna.it/index.php/materiale-informativo/documenti>

Ricerca *Violenza alle donne e risposte dei servizi sanitari. Una ricerca in un Pronto Soccorso*. -Ospedale S. Martino di Belluno, 2007.

Ricerca *Violenza domestica e salute mentale delle donne. Una ricerca sulle pazienti di medicina generale*, 2001.

Una sintesi degli articoli pubblicati su questa ricerca è consultabile sul sito di Belluno-DONNA nell'area Centro di documentazione

http://www.bellunodonna.it/wp-content/uploads/abstract_articoli2013.pdf

PARTE QUINTA QUALITÀ

Qualità dei servizi erogati

GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'Associazione Belluno-DONNA persegue l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza rispondendo alle loro esigenze di sicurezza. Si vuole realizzare una progressiva applicazione del sistema di gestione per la qualità attraverso il monitoraggio e l'individuazione dei punti critici di tutti i propri processi. Il sistema di gestione regola i processi svolti all'interno dell'Associazione in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione adeguata della sede e della casa di secondo livello;
- massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso;
- formazione del personale per garantire un sempre maggiore livello di competenza e di gestione delle donne come utenti;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e il soddisfacimento delle esigenze delle donne;
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestati nel territorio in cui l'associazione è presente;
- ottimizzazione dei flussi di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'Associazione.

In particolare, l'attività formativa sulla violenza di genere e l'aiuto delle donne e minori vittime di violenza mira a implementare le politiche di rete, far nascere nuovi centri antiviolenza, migliorare l'intervento e i servizi di quelli esistenti, ottimizzare la risposta della professionalità a contatto con la problematica.

La formazione esterna è tesa a offrire una consulenza qualificata e un accompagnamento ai processi formativi di operatrici /ori di tutte le professioni (assistenti sociali, avvocate/i, magistrati, medici, infermieri, ostetriche, psicologhe/i, insegnanti ecc) che si trovano a contatto con donne e minori che hanno subito violenza. Infine la qualità stessa dell'accoglienza offerta alle donne e ai minori può essere migliorata implementando la rete dei centri antiviolenza a livello regionale e nazionale, diffondendo buone pratiche anche con la diffusione di strumenti formativi.

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 donne, tramite l'ascolto, la valorizzazione e il riconoscimento delle loro capacità; 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 un servizio costantemente aggiornato e adeguato alle realtà dei bisogni e delle richieste.

GESTIONE DEI RECLAMI

Le utenti accolte e/o ospitate e i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti e situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la funzione dell'attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità: a) via e-mail: bellunodonna@libero.it b) via fax: 0437-981577 c) via posta: Associazione Belluno-DONNA via del Piave n°5 32100 Belluno.

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 Belluno-DONNA 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 pianificate. È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Presidente la quale ascolterà e raccoglierà il reclamo, che dovrà essere sottoscritto (tel 0437-981577).

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Inoltre è garantita la sottoscrizione del consenso informato e il rispetto della privacy secondo il D.Lgs 196/2003. Nelle strutture che ospitano i servizi e nelle case di secondo livello sono garantite la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

RACCOLTA FONDI

L'Associazione realizza e promuove iniziative di raccolta fondi per sostenere le attività come, ad esempio: mercatini dei libri e abiti usati, 5Xmille etc.

COME SOSTENERE L'ASSOCIAZIONE Belluno-DONNA

Per donare il 5×1000 dell'IRPEF all'Associazione Belluno-DONNA basta indicare nell'apposito spazio della dichiarazione dei redditi il nostro:

codice fiscale – 93035640254

Per donazioni tramite bonifico bancario sul conto corrente intestato a:
Associazione Belluno-DONNA Via del Piave, 5 Belluno

IBAN: IT65X 05034 11901 000000001144

Progetto sostenuto con i fondi
Otto per Mille della Chiesa Valdese

otto
8 per
mille
CHIESA VALDESE
UNIONE DELLE CHIESE METODISTE E VALDESE

