

**altera**  
coop. sociale onlus

Centro Antiviolenza  
Università di Cassino



Carta dei Servizi





- 05** La carta dei servizi  
La Cooperativa Alteya
- 
- 06** Le aree di intervento  
La qualità dei servizi
- 
- 09** Il Centro Antiviolenza  
Valori guida dell'intervento nel Centro Antiviolenza  
e principi fondamentali del servizio
- 
- 11** A chi si rivolge  
Attività del Centro Antiviolenza
- 
- 12** Metodologia  
Dove si trova e come raggiungerlo
- 
- 13** Orari e giorni di apertura  
Modalità di accoglienza  
Recapiti telefonici e indirizzo mail  
Rete territoriale di collegamento  
Responsabile del servizio  
Personale operativo
- 
- 14** Reclami



## LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento previsto dalla *Legge 328/00* a tutela degli utenti, con l'obiettivo di descrivere le attività svolte dal **Centro Antiviolenza**, i principi di base, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti. In tal modo è possibile garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti così da far conoscere le opportunità e le risorse messe a disposizione alla collettività e al territorio. **Alteya** ha identificato come principi fondamentali della **Carta dei Servizi**, le seguenti azioni:

- garantire un adeguato monitoraggio e controllo della qualità erogata;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati;
- promuovere iniziative di coinvolgimento di enti del sociale in rete con Alteya finalizzate al miglioramento continuo.

---

## LA COOPERATIVA ALTEYA

La **Cooperativa Sociale Onlus Alteya** nasce a Roma il 10/07/2013 sotto la spinta di un gruppo di stimati professionisti a livello nazionale, provenienti da ambiti lavorativi differenti ma collegati tra loro, come medicina, legge ed economia. Il loro comune interesse verso la creazione di benessere e coesione sociali, li ha portati a cooperare assieme ed a scoprire che è possibile far crescere in ogni comunità un senso di rispetto, solidarietà e vicinanza nei confronti di coloro i quali, per età, condizioni fisiche, mentali e socio-culturali, non ce la potrebbero fare, da soli.

La *Cooperativa* non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. L'obiettivo principale è quello di contribuire al miglioramento della **Qualità di Vita** dei più svantaggiati (donne vittime di violenza, minori a rischio, disabili, anziani etc.) attraverso la gestione di servizi volti alla persona. La *Cooperativa* si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. Accanto a questi la *Cooperativa* attua i propri interventi sul territorio seguendo principi cardine quali: l'uguaglianza, la riservatezza, il rispetto per l'unicità dell'individuo.

La *Cooperativa* ha lo scopo di soddisfare gli interessi morali, assistenziali, educativi, sociali, lavorativi e ricreativi di soggetti svantaggiati del comprensorio, come donne vittime di violenza, minori a rischio, disabili, disagiati psichici ed anziani, nel quadro di attività e di percorsi volti al recupero ed al reinserimento sociale. Promuove sul territorio d'intervento azioni preventive e promozionali volte alla costituzione di una rete di sostegno sociale allargata che impegni il comune cittadino, le associazioni culturali, le organizzazioni no profit, in favore dei propri compaesani e del loro Benessere.

## AREE DI INTERVENTO

Le aree di intervento sono:

- Terza età
- Donne Vittime di violenza
- Disabilità fisica e mentale
- Adolescenza a rischio
- Inclusione sociale e lavorativa
- Comunicazione e segretariato sociale
- Formazione

---

## LA QUALITÀ DEI SERVIZI

La *Cooperativa*, consapevole dell'importanza di mirare alla piena soddisfazione delle esigenze dell'Utente, come misura dell'efficacia delle prestazioni, si è dotata del **Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015**, del **Certificato del Sistema di Gestione per l'Ambiente ISO 14001:2015** e di **Sistemi informatici innovativi** che monitorano e rilevano in tempo reale le azioni promosse dal proprio Personale operativo e le relative risposte dei beneficiari.

La *Cooperativa*, al fine di realizzare le proprie iniziative, dispone di un'**Equipe Multidisciplinare** costituita da Figure Professionali esperte e preparate, come **Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori Professionali, Terapisti Occupazionali, Fisioterapisti, OSS, Assistenti familiari**. Tutto il personale usufruisce costantemente di percorsi formativi e di supervisione dinamica. L'esperienza pregressa ed una costante e adeguata formazione sono elementi che hanno consentito agli operatori di costruire profili professionali altamente qualificati, sia sul piano relazionale che su quello prettamente tecnico.







## IL CENTRO ANTIVIOLENZA

Il **Centro Antiviolenza (CAV)** è un luogo di accoglienza, in cui la relazione tra donne nutre la metodologia utilizzata per fare emergere e riconoscere la dimensione della violenza. Il **CAV** è un luogo in cui si costruiscono saperi, progettualità, speranze e competenze all'interno del quale si sperimentano relazioni virtuose e azioni di prevenzione e formazione attraverso interventi locali e territoriali mirati. È la relazione che si instaura tra la donna che ascolta e la donna che si racconta il tramite che permette a quest'ultima di raggiungere un cambiamento, una conoscenza più consapevole di se stessa e delle proprie capacità. Non viene avviato un percorso di cambiamento di sé, ma di realizzazione di sé; viene facilitato ciò che, per la donna, è potenzialmente e realisticamente possibile perseguire. Alle donne non vengono offerte soluzioni precostituite, ma un sostegno specifico e informazioni adeguate, affinché possano trovare la soluzione adatta a sé e alla propria situazione. La metodologia prevede che ogni azione (denuncia, separazione, attivazione dei servizi, ecc.) venga intrapresa solo con il consenso della donna e che si lavori sempre per il suo vantaggio, attraverso una modalità che consenta alla donna di parlare di sé, offrendole la possibilità di credere in se stessa, secondo i presupposti della protezione, della riservatezza e del non giudizio da parte delle operatrici. Azioni cardine del **CAV** sono: ascolto, accoglienza, assistenza psicologica e legale, orientamento lavorativo, professionale e all'autonomia abitativa, supporto ai figli delle donne.

## VALORI GUIDA DELL'INTERVENTO NEL CENTRO ANTIVIOLENZA E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il **Centro Antiviolenza** si fonda su principi quali il rispetto dell'**unicità della persona** accolta e l'**autodeterminazione** della stessa, proponendo un intervento basato sulla presa di coscienza della propria unicità e della propria storia di vita in un'ottica umanistico esistenziale. Ciascuna donna verrà, infatti, guidata a riappropriarsi della propria vita e sarà sostenuta circa la possibilità di tornare ad essere artefice del proprio destino. Ciascuna donna verrà guidata dalle operatrici mediante l'ascolto attivo ed empatico, l'accoglienza, nonché mediante azioni pratiche e concrete orientate alla ricostruzione di un percorso di vita scevro da dinamiche violente.

Le operatrici del **Centro Antiviolenza**, sono tenute al **segreto professionale**, e si impegnano ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla **tutela della dignità e della privacy** delle persone assistite e/o delle loro famiglie, garantendo il sostegno e lo sviluppo della donna assistita. Alle operatrici inserite all'interno del **Centro Antiviolenza** è fatto **esplicito divieto di utilizzare ed applicare nel loro ruolo e nel loro incarico tecniche di mediazione familiare**.

Il **CAV** gestito dalla **Cooperativa Alteya** opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne, che beneficiano della sua attività. I servizi, erogati alle donne e ai loro figli/e, sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi:

uguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficienza ed efficacia, accessibilità e trasparenza, riservatezza e informazione.

### **Uguaglianza e imparzialità**

Il lavoro svolto si fonda su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo parità di trattamento e di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne e i loro figli/e, senza alcuna discriminazione dovuta a etnia, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.

### **Gratuità**

Tutti i servizi del Centro sono gratuiti.

### **Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio**

Il Centro è aperto tutto l'anno, si garantisce la regolarità e continuità dei servizi. Nei casi di funzionamento irregolare si adottano le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Centro eroga i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Per il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti si valorizzano al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete.

### **Accessibilità e trasparenza del servizio**

L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata al Centro, oppure al numero gratuito nazionale 1522, oppure presentandosi direttamente presso la sede dell'Associazione.

### **Riservatezza e informazione**

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. 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 30/06/2003. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informare la donna e si garantisce completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso il Centro.

### **Diritto di scelta**

La donna ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto. Non è assolutamente previsto l'accesso dell'uomo autore di violenza all'interno del **Centro Antiviolenza**. La sua presa in carico non viene effettuata dalle operatrici del **Centro Antiviolenza**. Il personale del Centro non applica tecniche di mediazione familiare.

## A CHI SI RIVOLGE

Il **CAV** si rivolge a donne italiane o straniere in difficoltà, con o senza figli a carico.

## ATTIVITÀ DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

- Offrire alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove possano trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto
- Sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare
- Offrire un servizio di assistenza legale con colloqui di informazione e orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale in tutte le fasi del processo; informazioni sull'accesso al gratuito patrocinio in tutte le fasi del processo penale e civile
- Offrire gruppi di sostegno e di confronto finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento
- Offrire una consulenza specialistica finalizzata all'orientamento al lavoro
- 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 e le altre istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e suoi figli/e
- Offrire un orientamento all'autonomia abitativa facilitando l'accesso alle risorse territoriali competenti.
- Garantire un supporto di mediazione culturale alle donne straniere.

L'avvio dell'intervento per il recupero ed il contrasto del fenomeno della violenza avverrebbe con il primo colloquio telefonico, mediante messa a disposizione di un numero appositamente dedicato ed attivo H24 con collegamento diretto ai numeri telefonici delle forze dell'ordine per tutte quelle situazioni a carattere emergenziale e di rischio imminente. Il primo contatto telefonico avrebbe un duplice scopo: da un lato dare informazioni chiare e concise sul funzionamento del **CAV** e, dall'altro, informare le donne afferenti al colloquio telefonico su cosa sia il fenomeno della violenza di genere e quali siano, conseguentemente, i rischi per la vita, mettendole così nelle condizioni, da un lato, di prendere una scelta consapevole e, dall'altro, di poter scegliere svincolate dalla paura della solitudine.

In seguito al primo contatto telefonico (o per coloro che giungano direttamente al **CAV**) si proporrà a ciascuna donna lo voglia un percorso orientato alla valutazione del rischio mediante l'utilizzo di strumenti quali la scala **VASDE** (*Scheda sulle variabili socio-demografiche*), lo strumento **SARA** (*Spousal Assault Risk Assessment Guide*) attraverso cui si può formulare una valutazione del rischio e lo strumento **ICV** (*Indicatore del comportamento violento nelle relazioni intime*).

Dopo aver valutato insieme alla donna il rischio e quindi messa in sicurezza, è per noi importante sensibilizzare la stessa circa le dinamiche della violenza ed instaurare pertanto con lei un percorso di stampo psico-educativo, mediante colloqui psicologici individuali, orientati a renderla edotta circa le caratteristiche di una relazione violenta, sensibilizzandola quindi a conoscere il cosiddetto **ciclo della violenza**. Crediamo fortemente, infatti, che il primo passo verso la fuoriuscita da una relazione violenta e maltrattante sia la consapevolezza di quanto vissuto e del perché. Ciascuna donna avrà a disposizione un incontro a settimana di supporto psicologico e psico-educativo e la reperibilità H24 delle psicologhe del centro per le emergenze.

---

## METODOLOGIA

Il colloquio si svolge in un ambiente che garantisce privacy e riservatezza tra l'operatrice e la donna. La metodologia si basa sul non giudizio e sull'ascolto attivo, non vengono dati consigli standard, ma ogni donna ha la possibilità di svolgere un esame realistico sui propri obiettivi e sulle misure di protezione. Il servizio d'accoglienza viene attivato per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione. Per ogni donna che contattata il **Centro Antiviolenza** viene compilata una scheda anagrafica che raccoglie la sua storia di vita e le varie tipologie di violenze subite, il modello SARA (*Spousal Assault Risk Assessment*) e viene consegnata l'informativa sulla privacy.

---

## DOVE SI TROVA E COME RAGGIUNGERLO

Il **Centro Antiviolenza** si trova a Cassino in via Sant'Angelo, località Folcara, presso il Campus dell'**Università di Cassino e del Lazio Meridionale**. L'università è raggiungibile dalla **Stazione Ferroviaria di Cassino** mediante un servizio urbano, con orario 07.00 - 19.00.

La **linea 16** collega il Campus Folcara con il Rettorato e con le altre Facoltà dislocate nel centro urbano di Cassino.

Il servizio viene effettuato con cadenza oraria di circa 30 minuti, gli orari e i punti di passaggio sono verificabili sul sito della **Autoservizi Magni**.

**ORARI E GIORNI  
DI APERTURA**

Lo sportello sarà aperto nei seguenti giorni e orari.

**Lunedì: 8.00 – 10.00**

**Martedì: 8.30 – 10.30**

**Mercoledì: 11.00 – 14.00**

**Giovedì: 8.30 – 11.30**

**Venerdì: 13.00 – 17.00**

**MODALITÀ  
DI ACCOGLIENZA**

Ciascuna donna potrà accedere al **CAV** recandosi direttamente presso la Sede dello stesso o mediante contatto telefonico con l'apposito numero. Ricevuta la chiamata, l'operatrice provvede a mettere a disposizione della donna tutte le informazioni che le necessitano circa l'organizzazione del centro (orari d'apertura, sede, modalità di raggiungimento, informazioni relative alla violenza, indicazioni circa le eventuali condizioni di maggiore pericolo), provvedendo poi a prendere un appuntamento per un primo colloquio conoscitivo.

**RECAPITI  
TELEFONICI  
E INDIRIZZO MAIL**

Il **Centro Antiviolenza** potrà essere contattato telefonicamente al numero **3458337033**, oppure via mail all'indirizzo **cav@altera.it**.

Il numero di telefono sarà attivo H24 sia per chiamate sia per ricevere e inviare messaggi di testo e/o whatsapp per le condizioni di maggior pericolo in cui la donna è impossibilitata nel poter comunicare verbalmente al telefono.

**RETE  
TERRITORIALE  
DI COLLEGAMENTO**

La **Cooperativa Altera** attuerà una rete di collegamento con tutte le Case Rifugio del territorio e con le altre strutture d'accoglienza volte a offrire sostegno e riparo a donne versanti in condizione di necessità.

**RESPONSABILE  
DEL SERVIZIO**

La Responsabile del Servizio si identifica nella figura professionale di una Psicologa Psicoterapeuta con regolare iscrizione all'Albo Professionale degli Psicologi.

**PERSONALE  
OPERATIVO**

L'organico del **CAV** si compone, così come da normativa di riferimento, di operatrici donne, ognuna di esse adeguatamente formata rispetto alla tematica in oggetto nonché in possesso di laurea ed iscritte, lì dove necessario, ai relativi Albi Professionali. Ciascuna risorsa messa a disposizione viene adeguatamente, regolarmente e costantemente formata circa la tematica della violenza. Ogni professionista viene, inoltre, guidata, sostenuta e monitorata dalla Responsabile del Centro e dalle altre Psicologhe che la *Cooperativa* dispone.

L'organico del **CAV** si struttura ed articola nel seguente modo:

- **Psicologa Responsabile** con funzione di supervisore e di coordinamento delle attività interne e di collegamento con i Servizi Territoriali
- **Psicologhe Cliniche** per colloqui di valutazione iniziale, individuali e di orientamento professionale
- **Psicologhe dell'età evolutiva** per incontri di sostegno psicologico rivolto ai figli, vittime di violenza assistita, nonché alle mamme per sostenerle rispetto la genitorialità
- **Educatrici professionali** per sostenere i minori nelle attività laboratoriali
- **Psicologa Clinica** conduttrice di gruppi di mutuo aiuto;
- **Avvocato Civilista** in caso di necessità;
- **Avvocato Penalista** in caso di necessità;
- **Mediatrici culturali** per sostenere la donna nelle varie fasi che la vedono coinvolta nonché per coadiuvare i laboratori di lingua italiana;
- **Assistente Sociale** con funzione di raccordo e relazione con i servizi territoriali di provenienza di ciascuna donna;

---

## RECLAMI

Le utenti accolte possono presentare reclami per comportamenti, atti o situazioni che abbiano negato o limitato direttamente o indirettamente l'utilizzazione dei servizi offerti dal **Servizio Centro Antiviolenza** o per come lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso il non rispetto di quanto riportato nella Carta dei Servizi. I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite devono dare tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema e devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia subito quanto ritiene lesivo dei propri diritti.





**Via Sant'Angelo, località Folcara, Cassino**  
(c/o Campus dell'Università di Cassino  
e del Lazio Meridionale)



**3458337033**  
(H24, telefono, SMS, whatsapp)



**cav@alteya.it**

**alteya**  
coop. sociale onlus

Sede legale

Via Antonio Bertoloni 26/B  
00197 Roma

Sedi operative

Via Appia Nuova 54  
Loc. Galloro | 00072 Ariccia (RM)

Via San Francesco d'Assisi 21/B  
00041 Albano Laziale (RM)

0693547939  
[www.alteya.it](http://www.alteya.it)