

CARTA DEI SERVIZI

Associazione Belluno DONNA

Aggiornamento 2026

La carta dei servizi dell'Associazione Belluno-DONNA è uno strumento che si rivolge alle donne, a Enti, ad Associazioni e a tutti coloro che a vario titolo vengono in contatto con l'Associazione. Mira a rafforzare il rapporto di fiducia con chi usufruisce dei suoi servizi, promuovendo trasparenza, responsabilità e miglioramento continuo. Il suo obiettivo è fornire informazioni sempre aggiornate sui servizi offerti, sulle metodologie di azione e sui tempi e modalità di contatto.

PARTE PRIMA -L'ASSOCIAZIONE BELLUNO DONNA

1. CHI SIAMO

L'Associazione Belluno-DONNA è un'organizzazione femminista senza scopo di lucro presente nel territorio bellunese dal 2003. Fondata e gestita da un gruppo di donne, si occupa dell'unico Centro Antiviolenza della provincia di Belluno con sedi a Ponte nelle Alpi, Feltre, Belluno e Sedico. Gestisce anche tre Case Rifugio e si occupa di attività di formazione, sensibilizzazione e prevenzione sul tema della violenza di genere.

L'Associazione è iscritta dal 2003 al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato con il n. BL0246, attualmente registrata al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore) col numero 54401

2. LA MISSION

L'Associazione Belluno-DONNA contrasta ogni forma di violenza di genere e il contesto socioculturale patriarcale che la alimenta, promuovendo i diritti, l'autodeterminazione e la libertà delle donne*.

Attraverso l'ascolto e il sostegno delle donne che vivono o hanno vissuto situazioni di violenza, la prevenzione, la sensibilizzazione della comunità, la formazione di figure professionali e la promozione del cambiamento culturale, l'Associazione opera per costruire una società più equa, libera dalla violenza e dalle discriminazioni, ispirandosi ai principi del transfemminismo intersezionale quali chiavi di lettura e strumenti di trasformazione sociale.

3. I PRINCIPI DELL'ASSOCIAZIONE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Associazione Belluno-DONNA opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne. In particolare, i servizi sono realizzati osservando i principi di: uguaglianza e imparzialità, gratuità, metodologia della relazione tra donne, accessibilità e trasparenza, riservatezza e informazione.

2.1 Uguaglianza e imparzialità

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle donne e dell3 loro figl3 è improntato a criteri di parità, uguaglianza e imparzialità. A tutte le donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza è garantito un trattamento equo e la pari possibilità di fruire del servizio. Non viene praticata alcuna discriminazione per etnia, religione, orientamento sessuale, identità di genere, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2.2 Gratuità

Tutti i servizi del Centro Antiviolenza sono completamente gratuiti per le donne che ne usufruiscono.

2.4 Metodologia della relazione tra donne

La metodologia di intervento del Centro Antiviolenza si basa sulla letteratura scientifica in materia di violenza di genere e pone al centro i bisogni, le risorse e le scelte della donna.

L'obiettivo è offrire un sostegno qualificato attraverso un'accoglienza attenta, rispettosa e non giudicante. La relazione tra donna e operatrice si fonda su fiducia, reciprocità e riservatezza, nel rispetto dell'autodeterminazione della donna, che decide liberamente se e come proseguire il proprio percorso.

Le operatrici sono specificamente formate e costantemente aggiornate sulle tematiche della violenza di genere, per garantire interventi competenti e consapevoli.

2.5 Accessibilità del servizio

L'accesso al centro è riservato a donne maggiorenni e avviene tramite una telefonata al numero 393 3981577 attivo durante gli orari di apertura del Centro Antiviolenza, al numero 0439 885118 attivo il lunedì e al numero 0437 981577 attivo da martedì a venerdì. È possibile lasciare un messaggio nella segreteria telefonica attiva 24 ore su 24 o scrivere una e-mail all'indirizzo bellunodonna@libero.it. È previsto inoltre l'accesso diretto al Centro Antiviolenza nella sede di Ponte nelle Alpi o negli sportelli di Feltre, Belluno e Sedico nei seguenti giorni e orari:

Ponte nelle Alpi: mercoledì 15.30-17.30

Feltre: lunedì 14.00-18.00

Belluno: martedì 10.00-12.00

Sedico: mercoledì 16.00-18.00

Tutti i contatti sono disponibili nel sito www.bellunodonna.it o sulle pagine Instagram e Facebook dell'Associazione Belluno-DONNA.

Orari di apertura del centro:

lunedì: 12.30-16.30

martedì: 10.00-12.00

mercoledì: 15.00-18.00

giovedì: 11.00-16.00

venerdì: 10.00-12.00

2.6 Riservatezza e informazione

Le operatrici e le volontarie del Centro 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. Il Centro Antiviolenza si impegna a garantire alle donne una completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruiscono, nonché su tutti gli aspetti che riguardano lo sviluppo del loro percorso.

3. ORGANI ISTITUZIONALI

Sono organi dell'Associazione:

- l'Assemblea generale delle socie;
- il Consiglio Direttivo;
- la Presidente;
- la Vicepresidente.

4. RISORSE IMPIEGATE

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

- finanziamenti regionali e statali;
- contributi istituzionali provenienti da convenzioni con enti locali;
- entrate derivanti da raccolte fondi e attività promozionali, culturali, di sensibilizzazione e partecipazioni a bandi pubblici e privati;
- donazioni liberali e derivanti dal 5Xmille;
- quote sociali.

5. VOLONTARIATO

L'Associazione Belluno-DONNA organizza periodicamente corsi di orientamento rivolti alle donne interessate a svolgere attività di volontariato presso il Centro Antiviolenza. Gli incontri hanno l'obiettivo di presentare i principi, i valori e la metodologia dell'Associazione, illustrando il ruolo delle volontarie e le attività che potranno svolgere all'interno del Centro.

Per le volontarie che desiderano assumere il ruolo di operatrici, l'Associazione organizza inoltre specifici percorsi di formazione. Il corso prevede una preparazione teorica, curata

dalla responsabile del Centro Antiviolenza, affiancata da esercitazioni pratiche e simulazioni, seguite da un periodo di tirocinio presso il Centro Antiviolenza e le Case Rifugio.

Per proporre la propria candidatura come volontaria è possibile scrivere all'indirizzo e-mail bellunodonna@libero.it

6. TIROCINI

L'Associazione ha attivato numerose convenzioni con università e istituti di formazione per l'accoglienza di studentesse in tirocinio.

Durante il percorso formativo, le tirocinanti hanno l'opportunità di approfondire il tema della violenza di genere, conoscere l'organizzazione e il funzionamento di un Centro Antiviolenza e acquisire esperienza diretta nell'ambito delle attività svolte dall'Associazione.

Per informazioni sulla disponibilità dei tirocini e sulle modalità di accesso è possibile scrivere all'indirizzo e-mail bellunodonna@libero.it.

PARTE SECONDA – I SERVIZI

L'Associazione Belluno DONNA svolge diverse attività:

1. Accoglienza delle donne presso il Centro Antiviolenza
2. Ospitalità delle donne presso le Case Rifugio
3. Formazione
4. Prevenzione
5. Sensibilizzazione

1. ACCOGLIENZA AL CENTRO ANTIVIOLENZA

Il Centro Antiviolenza gestito dall'Associazione Belluno-DONNA è l'unico presente della provincia di Belluno ed è stato aperto nel dicembre del 2004 con l'obiettivo di creare un luogo sicuro, gestito da donne per donne che stanno vivendo o hanno vissuto situazioni di violenza. Le operatrici, formate sul tema della violenza di genere, sostengono le donne che si rivolgono al Centro nel loro percorso di uscita dalla violenza e le accompagnano nelle loro decisioni, dando loro il potere e gli strumenti per potersi realizzare.

1.1 A chi è rivolto?

I servizi del Centro Antiviolenza Belluno-DONNA sono rivolti a tutte le donne* maggiorenni.

1.2 Cosa offriamo?

Il Centro antiviolenza è uno spazio sicuro, riservato e non giudicante dove le donne che hanno vissuto o stanno vivendo esperienze di violenza possono trovare informazioni, ascolto e risposte ai propri bisogni. Le operatrici accompagnano la donna nel suo percorso

di uscita dalla violenza, sostenendola affinché possa prendere le decisioni più opportune per sé stessa, valorizzando le sue risorse personali e quelle del territorio.

Il Centro Antiviolenza offre:

- ascolto e supporto alle donne che hanno vissuto o stanno vivendo situazioni di violenza
- consulenza legale
- orientamento e supporto al lavoro
- informazioni e sostegno a chi è testimone di situazioni di violenza
- una rete solida e collaborativa insieme a vari soggetti, istituzionali e non, per fornire un sostegno completo alle donne che vivono esperienze di violenza e all3 loro figl3
- informazioni, supporto e risposte ai bisogni specifici delle donne con background migratorio

1.3 Come si accede?

L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata al numero 393 3981577, attivo durante gli orari di apertura del centro:

lunedì: 12.30-16.30

martedì: 10.00-12.00

mercoledì: 15.00-18.00

giovedì: 11.00-16.00

venerdì: 10.00-12.00

al numero 0439 885118 attivo il lunedì, al numero 0437 981577 attivo da martedì a venerdì. Oppure, lasciando un messaggio nella segreteria telefonica attiva 24 ore su 24, mandando una e-mail all'indirizzo bellunodonna@libero.it o tramite accesso diretto.

1.4 Metodologia

L'accoglienza è pensata per offrire alle donne un primo contatto con il Centro Antiviolenza in un contesto di ascolto, riservatezza, non giudizio e sostegno.

Durante il primo contatto, un'operatrice qualificata ascolta la donna, verifica che si trovi in una situazione di sicurezza, offre un primo supporto emotivo e fornisce informazioni sui servizi e sulle risorse disponibili, garantendo anonimato e riservatezza. Al termine del contatto viene compilata una scheda di raccolta dati e, se la donna lo desidera, viene fissato un colloquio individuale.

Il colloquio, della durata di circa un'ora, si svolge in uno spazio riservato presso una delle sedi del Centro oppure, qualora necessario, telefonicamente o in videochiamata. Su richiesta, è possibile prevedere un supporto per i/le figli/e minori durante l'incontro.

Lo spazio del colloquio è caratterizzato da riservatezza, fiducia, non giudizio, comprensione e sostegno. L'obiettivo è accompagnare la donna nella manifestazione dei propri bisogni,

far emergere le dinamiche violente che la donna vive o ha vissuto, favorire il suo empowerment e la valorizzazione delle proprie risorse. Ogni scelta relativa al percorso è affidata alla donna, che riceve informazioni complete e può decidere liberamente come e se proseguire.

Durante il colloquio l'operatrice svolge solitamente una valutazione sulla pericolosità della situazione utilizzando il modello SARA (Spousal Assault Risk Assessment).

Nel caso in cui emerga un disagio psicologico rilevante o altri bisogni specifici per cui il Centro non è competente, l'operatrice indirizza la donna presso altri servizi competenti nel territorio (Consultori, Centri di Salute Mentale, etc.), delegando poi alla donna la scelta di accesso.

1.5 Sportello donne migranti e rifugiate

Lo sportello donne migranti e rifugiate del Centro antiviolenza offre supporto e sostegno alle donne con background migratorio. Si propone come uno spazio di accoglienza dedicato, che considera, in un'ottica intersezionale, non solo il percorso di uscita dalla violenza, ma anche il progetto migratorio e le specificità culturali delle donne. Inoltre, fornisce informazioni di carattere legale e burocratico oltre a indicazioni sui servizi disponibili, e, in caso di necessità, offre accompagnamento presso gli enti competenti per facilitare l'accesso alle risorse territoriali.

Le attività dello sportello comprendono:

- Supporto alle operatrici di accoglienza, affinché possano fornire informazioni adeguate su aspetti legali, burocratici e servizi disponibili già dal primo contatto.
- Collaborazione con mediatrici linguistico-culturali, per poter offrire accoglienza anche alle donne che non parlano la lingua italiana.
- Coinvolgimento della rete territoriale che a vario titolo entra in contatto con donne con background migratorio, quali ad esempio Servizi anti-tratta, Questure, Scuole di lingua, Strutture di accoglienza (CAS, SAI) e altri Enti che operano a contatto con donne migranti.

1.6 Sportello LBT+

Lo sportello LBT+ nasce per offrire uno spazio sicuro, accogliente e non giudicante, in cui le donne* LBT+ che stanno vivendo o hanno vissuto situazioni di violenza possono trovare ascolto, sostegno e orientamento.

Le operatrici dello sportello sono formate specificamente sul tema della violenza nelle relazioni LBT+ e offrono un supporto attento alle specificità delle esperienze e dei vissuti di ogni persona.

Lo sportello non è solo uno spazio di accoglienza e supporto, ma anche uno strumento di sensibilizzazione e cambiamento: promuove attività rivolte alla cittadinanza e percorsi di formazione per professionisti, con l'obiettivo di aumentare la conoscenza e il

riconoscimento della violenza nelle relazioni LBT+ e favorire una rete di servizi sempre più competente e accessibile.

Le attività dello sportello comprendono:

- Presa in carico di donne LBT+ che vivono o hanno vissuto situazioni di violenza
- Formazione alle operatrici del Centro Antiviolenza, con l'obiettivo di migliorare l'accoglienza delle donne* LBT+
- Formazione a professionist³, con l'obiettivo di approfondire le conoscenze sul fenomeno della violenza patriarcale nelle relazioni LBT+
- Ideazione di eventi di sensibilizzazione e materiale informativo rivolto alla cittadinanza

*e socializzate come tali.

1.6 Orientamento e supporto al lavoro

Lo sportello lavoro si rivolge alle donne seguite dal Centro Antiviolenza che cercano supporto per inserirsi o reinserirsi nel mercato del lavoro dopo aver vissuto esperienze di violenza. L'obiettivo principale dello sportello è fornire alle donne gli strumenti necessari per avviare o riprendere la propria carriera lavorativa, incrementando l'autonomia economica e facilitando così l'uscita dalla violenza. Le attività dello sportello includono:

- colloqui di orientamento
- consulenza nella ricerca di impiego
- tutoraggio
- contatti con la rete di sostegno
- attivazione di tirocini lavorativi.

1.7 Consulenza legale

Il Centro Antiviolenza si avvale della collaborazione esterna di un gruppo di avvocate formate sul tema della violenza che offrono alle donne consulenze legali, il colloquio ha mediamente la durata di un'ora ed è gratuito.

L'obiettivo principale delle consulenze legali è quello di supportare le donne nella comprensione dei loro diritti, delle opzioni legali a loro disposizione e delle eventuali misure di protezione che possono adottare.

2. OSPITALITÀ

L'Associazione Belluno-DONNA gestisce tre Case Rifugio di tipo B: Casa Belluno-DONNA, operativa dal 2009; Casa Silvia, operativa dal 2020; Casa Mariagrazia, operativa dal 2024. L'obiettivo delle Case Rifugio è facilitare l'autonomia abitativa delle donne, favorendo il recupero della loro indipendenza, spesso compromessa dall'esperienza della violenza.

2.1 A chi è rivolto?

Il servizio di ospitalità è rivolto alle donne seguite dal Centro Antiviolenza e all3 loro figl3 che non si trovano in situazione di rischio immediato, ma che affrontano disagi significativi legati all'alloggio, all'occupazione e alla situazione economica.

2.2 Cosa offriamo?

Le Case Rifugio offrono una sistemazione abitativa garantita alle donne e a3 loro figl3, per un periodo di sei mesi che può estendersi per un massimo di un anno. Casa Belluno-DONNA e casa Silvia sono in grado di ospitare due donne con l3 loro relativ3 figl3, mentre Casa Mariagrazia può ospitare una donna con l3 relativ3 figl3.

Le Case Rifugio offrono alle donne e a3 loro figl3 un luogo sicuro e protetto, dove intraprendere un percorso di recupero dell'autonomia e di ricostruzione della propria indipendenza.

Alle donne che ne hanno necessità vengono offerti beni di prima necessità attraverso il banco alimentare. Il servizio di distribuzione alimentare rientra nel programma nazionale di inclusione e lotta alla povertà, priorità 3, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo (FSE+).

2.2 Come si accede?

Le donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza possono richiedere l'accesso al servizio di ospitalità presso le Case Rifugio. Le operatrici valutano la situazione specifica della donna, la sua compatibilità con i requisiti previsti dal regolamento delle Case Rifugio e concordano modalità e tempi dell'ospitalità.

2.3 Metodologia

Le donne accolte nelle Case Rifugio proseguono parallelamente il percorso intrapreso con il Centro Antiviolenza. L'operatrice personale lavora in stretta collaborazione con l'équipe della Casa Rifugio, composta da operatrici volontarie appositamente formate e coordinate dalla referente della struttura.

La responsabile del Centro Antiviolenza supervisiona il progetto, garantendo il raccordo tra il lavoro dell'operatrice personale e quello dell'équipe della Casa. La referente della Casa Rifugio cura inoltre la gestione organizzativa della struttura, coordinando le operatrici e assicurando il rispetto del regolamento.

Il percorso di accoglienza all'interno della Casa Rifugio si fonda sui principi di riservatezza, non giudizio, rispetto dell'autodeterminazione della donna e sostegno nel percorso di uscita dalla violenza.

3. FORMAZIONE

3.1 A chi è rivolta?

Le attività di formazione sono rivolte a tutti i professionisti e agli altri soggetti che, nello svolgimento della propria attività, possono entrare in contatto con donne che vivono o hanno vissuto situazioni di violenza.

I percorsi formativi sono inoltre destinati a servizi pubblici, enti, aziende e associazioni interessati a formare il proprio personale sui temi della violenza di genere, con l'obiettivo di rafforzare competenze, strumenti e capacità di intervento.

3.2 Cosa offriamo?

L'Associazione si propone di fornire alle figure professionali le conoscenze e le competenze necessarie per affrontare il fenomeno della violenza di genere in modo efficace, sensibile e non colpevolizzante e prevenire comportamenti di "vittimizzazione secondaria".

La formazione permette, inoltre, di implementare la rete locale attraverso lo scambio e il confronto tra realtà che operano in contesti simili, contribuendo a sviluppare strategie comuni.

3.3 Come si accede?

Su richiesta diretta degli enti, aziende, professionisti scrivendo all'indirizzo e-mail bellunodonna@libero.it

3.1 Metodologia e caratteristiche del servizio

L'approccio metodologico dei corsi di formazione si basa su una concezione femminista della violenza di genere, che la ritiene espressione di un contesto socioculturale patriarcale. L'attività di formazione si realizza attraverso corsi organizzati dall'Associazione Belluno-DONNA, che consistono in incontri frontali ed esercitazioni: essi mirano alla decostruzione di stereotipi e pregiudizi e offrono strumenti per riconoscere la violenza di genere e per agire correttamente all'interno dei diversi contesti di competenza.

4. SETTORE PREVENZIONE

4.1 A chi è rivolta?

Il settore prevenzione dell'Associazione Belluno-DONNA è rivolto ai giovani e comprende programmi di intervento nelle scuole medie e superiori e attività in contesti extra-scolastici.

4.2 Cosa offriamo?

L'Associazione offre agli istituti scolastici incontri singoli o laboratori di tre incontri che permettono ai giovani di dialogare e confrontarsi riguardo ai loro vissuti e alle loro opinioni, anche attraverso esercitazioni e attività di gruppo.

L'Associazione offre anche incontri e momenti di confronto con altre realtà che si rivolgono ai giovani.

4.3 Come si accede?

Su richiesta diretta delle scuole o delle realtà che lavorano con 3 giovani, scrivendo all'indirizzo e-mail bellunodonna@libero.it

4.1 Metodologia e caratteristiche del servizio

La metodologia adottata si basa sulla letteratura scientifica relativa alla violenza di genere. Attraverso momenti di confronto, esercitazioni pratiche e discussioni guidate, l'Associazione Belluno-DONNA promuove una riflessione sulle attitudini e sulle rappresentazioni dell'3 giovani rispetto alla violenza di genere, con l'obiettivo di decostruire gli stereotipi di genere e favorire il riconoscimento delle diverse forme di violenza. Al termine del percorso viene somministrato un questionario anonimo volto a raccogliere impressioni e riflessioni dei partecipanti, al fine di valutare l'efficacia degli interventi di prevenzione.

5. SETTORE SENSIBILIZZAZIONE

5.1 A chi è rivolto?

Le attività di sensibilizzazione sono rivolte alla cittadinanza.

5.2 Cosa offriamo?

L'Associazione promuove e organizza incontri, convegni, eventi, campagne di comunicazione e iniziative sui social media dedicate alla sensibilizzazione e all'approfondimento del tema della violenza di genere.

Organizza inoltre momenti di informazione e presentazione rivolti alla cittadinanza, ai servizi e ad altri soggetti interessati, per far conoscere le attività, il funzionamento e la metodologia dell'Associazione e del Centro Antiviolenza.

5.3 Come si accede?

Gli eventi vengono organizzati dall'Associazione Belluno DONNA o richiesti da realtà esterne. Per proporre interventi di sensibilizzazione è possibile scrivere all'indirizzo e-mail bellunodonna@libero.it.

5.4 Metodologia

Le attività di sensibilizzazione si basano sulla letteratura scientifica femminista in materia di violenza di genere. Secondo questa prospettiva, la violenza di genere è un fenomeno strutturale, alimentato da una cultura patriarcale che contribuisce a legittimarla e perpetuarla. Per questo motivo, gli interventi di sensibilizzazione mirano ad approfondire la conoscenza del fenomeno, promuovere una riflessione critica e decostruire gli stereotipi di genere che ne favoriscono il mantenimento.

L'obiettivo principale di tali interventi è promuovere un cambiamento culturale e sociale, coinvolgendo direttamente le persone affinché sviluppino maggiore consapevolezza e adottino comportamenti e atteggiamenti orientati al rispetto, all'uguaglianza e alla prevenzione della violenza di genere.

5.5 Biblioteca di genere

L'Associazione Belluno-DONNA offre l'accesso ad una biblioteca di genere che conta più di 800 volumi riguardanti la tematica della violenza di genere e una documentazione utile per lo studio e la comprensione del fenomeno. Oltre a questo, l'Associazione Belluno-DONNA rende disponibile ogni anno sul sito web www.bellunodonna.it la pubblicazione dei dati statistici sull'attività del Centro antiviolenza sul territorio.

6. LAVORO IN RETE

L'Associazione Belluno-DONNA si impegna a mantenere un sistema di relazioni con soggetti istituzionali e non, in grado di garantire una rete attiva sul territorio e dare risposte ai bisogni delle donne.

Una rete formata e competente è in grado di riconoscere la violenza di genere, agire adeguatamente e attivarsi velocemente per sostenere le donne nel loro percorso all'interno del Centro Antiviolenza, rispondendo ad ogni loro necessità.

L'Associazione lavora in rete con diverse realtà, che vengono attivate sempre su richiesta della donna:

- **Il Servizio Sociale (del comune di residenza o del consultorio familiare).**
Il mantenimento di una rete con i Servizi Sociali permette di organizzare incontri tra la donna accolta, l'operatrice del Centro e l'assistente sociale di riferimento per progettare insieme il percorso che la donna vorrà intraprendere; in aggiunta, è possibile collaborare con i Servizi Sociali nella tutela dell3 minori, nell'inserimento lavorativo e nella ricerca di una struttura abitativa.
- **Forze dell'ordine, tribunale, procura, studi legali**
Le operatrici del Centro Antiviolenza non contattano mai le Forze dell'Ordine senza il consenso della donna e non denunciano. Tuttavia, su richiesta della donna, è possibile lavorare in rete con le forze dell'ordine al fine di garantire protezione alla donna.

Inoltre, L'Associazione:

- è socia fondatrice dell'Associazione Nazionale "D.i.Re Donne in Rete Contro la Violenza", Federazione Nazionale dei Centri Antiviolenza (www.direcontrolaviolenza.it)
- è socia fondatrice del Coordinamento dei Centri Antiviolenza e delle Case delle donne 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. il numero verde 1522 è attivo 24 ore su 24
- aderisce a WAVE- Women Against Violence Europe, rete europea dei Centri Antiviolenza con sede a Vienna, (www.wave-network.org)

PARTE QUARTA - QUALITÀ

1. QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

L'Associazione Belluno DONNA è attenta al controllo della qualità di tutti i servizi erogati, anche attraverso l'individuazione e il monitoraggio dei punti critici dei propri servizi. L'accertamento continuo della qualità del servizio è teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi
- massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso
- formazione del personale per garantire un sempre maggiore livello di competenza
- 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 all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestati nel territorio in cui l'Associazione è presente
- ottimizzazione della comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'Associazione

Tutto ciò viene perseguito tramite:

- 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 svolte per poter effettuare le verifiche e revisioni necessarie a garantire un servizio costantemente aggiornato e adeguato ai bisogni e alle richieste.

2. GESTIONE DEI RECLAMI

Le donne seguite dal Centro Antiviolenza e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di comportamenti e situazioni che compromettano la qualità e l'efficacia del servizio. 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 posta: Associazione Belluno-DONNA, via del Piave 5, 32100, Belluno.

Eventuali reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal verificarsi dell'azione contestata. L'Associazione Belluno-DONNA risponderà alle segnalazioni e, nel caso di reclami che non trovino una soluzione immediata, si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. È altrimenti possibile presentare reclamo di persona prendendo un appuntamento con la Presidente (tel. 393 398 1577).

3. INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

L'Associazione mette a disposizione 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 il Centro Antiviolenza e nelle Case Rifugio sono garantite la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

4. COME SOSTENERCI

- Donazione tramite bonifico bancario:

IBAN: IT36J0503411901000000010358

intestato a: BELLUNO-DONNA ODV

- 5x1000:

Puoi destinare il tuo 5x1000 indicando nella dichiarazione dei redditi il nostro codice fiscale: 93035640254.

CONTATTI

Indirizzo e-mail: bellunodonna@libero.it

Sito web: www.bellunodonna.it

Instagram: @associazione_belluno_donna

Facebook: Belluno-DONNA

Telefono: 393 3981577

Orari:

- lunedì 12.30 – 16.30
- martedì 10.00 – 12.00
- mercoledì 15.00 – 18.00
- giovedì 11.00 – 16.00
- venerdì 10.00 – 12.00