

# Carta dei Servizi

## Filo Rosa Auser



Sede legale Via XXIX Maggio, 120 - 20025 Legnano (MI)  
Cell.: 348.321.2482 e-mail: [auserfilorosa@libero.it](mailto:auserfilorosa@libero.it) - sito internet: [www.filorosaauer.co](http://www.filorosaauer.co)

CF: 91045740122

IBAN IT94 Z030 6922 8101 0000 0011 780

*“La violenza sulle donne è una delle più vergognose violazioni dei diritti umani”*

**-Kofi Annan-**

*“La violenza non risolve mai i conflitti e nemmeno diminuisce le loro drammatiche conseguenze”*

**-Papa Giovanni Paolo II**

# Prefazione

---

Ogni giorno sentiamo parlare di violenza di genere. Ogni giorno ci giungono dalla cronaca nera notizie di violenza nei confronti di donne. Quasi ogni giorno ci viene detto che si è compiuto un femminicidio.

Numerose sono le norme, le raccomandazioni, le leggi internazionali e nazionali promulgate negli anni al fine di contrastare tale fenomeno. E qui ne vogliamo ricordare alcune tra le fondamentali:

E' "**violenza contro le donne**" ogni atto di violenza fondata sul genere che provochi un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica per le donne, incluse le minacce, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà (art 1 della dichiarazione ONU sull'eliminazione della "violenza contro le donne" (20/12/1993).

E' "**violenza di genere**" una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, che comprende tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà (Convenzione di Istanbul, 2011).

Sono "**violenza domestica**" tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica, che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima. (art.1 Convenzione di Istanbul, 2011).

Filo Rosa Auser, associazione che aiuta le donne vittime di violenza ad uscire da una situazione inaccettabile per ricostruire sé stesse e la propria vita, con il Centro Antiviolenza offre alla donna accoglienza, ascolto, sostegno e tutto quell'aiuto che le necessita in circostanze tanto complesse e dolorose. Ragione per la quale Filo Rosa Auser opera in cooperazione e sintonia con Enti inseriti nella Rete territoriale antiviolenza e tutti quegli istituti pubblici e privati, che hanno competenze utili al raggiungimento della fuoriuscita dalla violenza per le donne, congiuntamente ai loro figli minori.

La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra l'Associazione e i cittadini. Attraverso questo strumento, cerchiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e delle attività, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale, in modo da garantire a tutti coloro che si avvalgono della nostra Associazione il nostro impegno rispetto alla qualità e all'utilità sociale dei servizi da noi offerti.

# Indice

---

Indice .....	4
Principi fondamentali .....	5
- Solidarietà .....	5
- Promozione culturale della non violenza .....	5
- Gratuità .....	5
- Riservatezza .....	5
Chi siamo .....	6
A chi ci rivolgiamo .....	6
Organi dell'Associazione .....	7
Risorse umane .....	8
Dove siamo e come contattarci .....	8
I progetti e i servizi .....	9
1. Ascolto ed accoglienza .....	9
2. Valutazione del rischio .....	9
3. Supporto psicologico .....	10
4. Percorso di counseling e di orientamento sociale .....	10
5. Supporto legale .....	10
6. Gruppi AMA .....	11
7. Accompagnamento alla rete dei servizi del territorio .....	11
8. Orientamento professionale .....	11
9. Accompagnamento autonomia abitativa .....	111
10. Reperibilità 24h su 24 .....	12
11. La Rete .....	12
12. Promozione e prevenzione .....	13
13. Formazione interna e supervisione .....	13
14. Raccolta dati .....	13

# Principi fondamentali

---

I servizi di Filo Rosa Auser sono organizzati nel rispetto dei seguenti principi:

## - Solidarietà

- Il Centro è gestito da sole donne, poiché ci si prefigge di sviluppare e mantenere un diretto sostegno “delle donne per le donne” contro la violenza di ogni tipo.
- Il Centro si avvale di volontarie e di professioniste, che investono il loro tempo e le loro competenze nella lotta alla violenza di genere, per aiutare le donne che vivono una situazione di maltrattamento e violenza domestica e necessitano di accoglienza, comprensione e sostegno.

## - Promozione culturale della non-violenza

- Il Centro è attivamente impegnato nella diffusione di una cultura slegata dagli stereotipi di genere, fondata sul rispetto e sui pari diritti di tutte le donne e gli uomini.
- L'organizzazione di eventi formativi e divulgativi, dedicati alla popolazione e declinati per età, sono elementi essenziali delle attività presenti al Centro.

## - Gratuità

- Ogni servizio da noi erogato alle donne è completamente gratuito.

## - Riservatezza

- Il trattamento dei dati è ispirato al rispetto della riservatezza, operando esclusivamente con il consenso della donna e garantendo il più assoluto anonimato. Tutte le volontarie e le operatrici del Centro sono adeguatamente e specificatamente formate per mantenere la privacy delle utenti, secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30/06/2003 e art. 13 Regolamento UE nr.2016/679 – di seguito GDPR 2016/679

# Chi siamo

---

Filo Rosa AUSER-ODV-ETS è un'associazione di volontariato che opera, senza fini di lucro, nel settore del volontariato, ai sensi del Decreto legislativo 3 luglio 2017 n. 117- Codice del Terzo Settore.

È ONLUS di diritto ai sensi dell'art.10, comma 8 del DLGS n. 460/97 (vedi art. 1 dello statuto).

È iscritta al RUNTS numero repertorio 94944 in data 08/06/2023 prot. N. 33824 e all'albo Regionale dei Centri Antiviolenza di Regione Lombardia.

Dispone di un gruppo di volontarie e di professioniste con le competenze necessarie per rendere un adeguato e concreto servizio. Offre uno spazio gratuito e di facile accesso, in locali privi di barriere architettoniche, a cui le donne possono rivolgersi per una prima domanda di aiuto ed un conseguente intervento di sostegno e orientamento.

## A chi ci rivolgiamo

---

Filo Rosa AUSER si occupa di donne giovani e adulte, italiane e straniere, con figli adulti e minori oppure sole, che subiscono molestie, maltrattamenti e violenze in famiglia di tipo fisico, psicologico, economico, sessuale, assistito, abbandono, segregazione e stalking, nel rispetto della loro cultura, etnia e religione, restituendo loro autonomia, maggior senso di dignità e autostima

## Organi dell'Associazione

---

Gli organi del Filo Rosa Auser sono:

- Assemblea degli associati

È l'insieme dei soci che aderiscono all'associazione.

È il massimo organo deliberante e si riunisce in via ordinaria almeno una volta l'anno e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. Essa delibera sulle linee programmatiche generali dell'associazione, sui bilanci preventivi e consultivi, sul programma di attività e sulla relazione dell'attività svolta, sullo scioglimento, trasformazione fusione o scissione dell'associazione. Inoltre, essa elegge la Presidente e la Vice presidente, gli organi associativi e ne definisce

la composizione numerica e le loro responsabilità, delibera modifiche dell'Atto Costitutivo e dello Statuto.

- **Comitato direttivo**

Ha il compito di attuare le decisioni prese durante l'Assemblea dei Soci, emanare disposizioni esecutive riferenti allo statuto dell'associazione Filo Rosa Auser, delineare la struttura organizzativa dell'Associazione, deliberare il bilancio preventivo e le linee programmatiche, predisporre il bilancio consuntivo e la relazione di attività.

- **Presidente**

La Presidente rappresenta legalmente l'associazione nei rapporti interni ed esterni, nei confronti di terzi ed in giudizio e compie tutti gli atti che la impegnano verso l'esterno, dura in carica quattro anni ed è rieleggibile. La Presidente coordina l'attività dell'Associazione, convoca e presiede sia l'Assemblea degli Associati sia il Comitato Direttivo, propone la struttura organizzativa dell'Associazione e l'affidamento di responsabilità gestionali e operative, assume i collaboratori e il personale dell'Associazione e stipula i contratti. In caso di sua assenza o impedimento, le sue funzioni sono esercitate dalla Vice presidente o da altro componente del Direttivo/ Presidenza indicate dalla Presidente stessa.

- **Collegio dei sindaci**

È l'organo di controllo della associazione, dura quattro anni e al suo interno viene eletto un presidente cui spetta la responsabilità della convocazione e del funzionamento del Collegio stesso. Tra le sue funzioni vi è quella di controllare periodicamente (almeno trimestralmente) la gestione amministrativa dell'associazione, di verificare la corretta archiviazione delle scritture e dei documenti contabili e predisporre l'annuale relazione da presentare all'Assemblea dei Soci in sede di approvazione del bilancio consultivo.

- **Socie**

Le socie sono tutte coloro che, a titolo volontario, desiderano essere ammesse all'Associazione Filo Rosa Auser. Esse eleggono gli organi direttivi dell'associazione e possono essere elette negli stessi, approvano lo Statuto e le sue eventuali modifiche, promuovono e organizzano le attività dell'Associazione.

# Risorse umane

---

L'attività del Centro Antiviolenza (CAV) è svolta da personale esclusivamente femminile, composto da socie volontarie e/o professioniste esterne, adeguatamente formate secondo la metodologia prevista dall'Intesa Stato Regioni del 14 settembre 2022 e da Regione Lombardia con DGR n. 1073 del 9 ottobre 2023.

Il Centro Antiviolenza si avvale di qualificate e preparate operatrici di accoglienza e, in base alle necessità del caso, di figure professionali specifiche quali psicologhe, psicoterapeute, avvocate civiliste e penaliste, counselor, educatrici, assistenti sociali, mediatici culturali, anche tramite accordi o convenzioni con altri soggetti della Rete, che sono chiamati ad intervenire, così come nell'eventualità di donne con disabilità sensoriali o comunicative.

## Dove siamo e come contattarci

---

Filo Rosa Auser gestisce un Centro Antiviolenza a Legnano ed uno Sportello Antiviolenza a Castano Primo. Entrambi operano all'interno della Rete Interistituzionale Antiviolenza Ticino Olona di Regione Lombardia.

Contatti: tel. 348.321.248 Indirizzo e-mail: [auserfilorosa@libero.it](mailto:auserfilorosa@libero.it)

### Centro Antiviolenza a Legnano

Via Pasubio, 21 – 20025 Legnano (MI)

Tel. 348.321.2482

Orari di apertura:

- Martedì – Giovedì - Sabato → dalle 10:00 alle 13:00
- Mercoledì – Venerdì → dalle 16:00 alle 19:00

### Sportello antiviolenza di Castano Primo

Casa dei Castanesi - Via Moroni, 8 – 20022 Castano Primo (MI)

Tel. 392.678.4436

Orari di apertura:

- Martedì → dalle 14:00 alle 17:00
- Giovedì → dalle 9:30 alle 12:30

E' vietato l'accesso ai locali del Centro e dello Sportello agli autori della violenza e/o dei maltrattamenti

# I progetti e i servizi

## 1. Ascolto e accoglienza

**Ascolto** - Il primo approccio con la donna è determinato dall'ascolto, che generalmente è telefonico. In questa prima fase, l'operatrice crea un contatto con la donna utile a stabilire preliminarmente il bisogno portato e il grado di rischio.

**Accoglienza** - Il colloquio viene proposto alla donna come uno spazio privilegiato in cui poter raccontare la propria storia e cogliere la sua percezione della violenza che sta vivendo.

Rispetto all'esperienza raccontata si analizza insieme la situazione, individuando e scomponendo i problemi per renderli più accessibili, valutando le risorse personali ed esterne disponibili, così da poter concordare con la donna una serie di obiettivi concretamente realizzabili, in un progetto condiviso di uscita dalla situazione di violenza e di recupero di autonomia, all'interno del quale l'operatrice ha compiti di sostegno e di orientamento. È necessario non solo comprendere le priorità della donna, ma anche la pericolosità del maltrattante e le relazioni intrafamiliari e di prossimità con cui la donna si confronta.

Il nostro obiettivo è fornire un aiuto ma anche, e soprattutto, instaurare con la donna una relazione di fiducia fondata sull'empatia e sul riconoscimento del suo valore, delle sue risorse personali, del suo punto di vista, dei suoi desideri, della sua progettualità.

Agli autori della violenza e/o dei maltrattamenti è vietato accedere ai locali del Centro.

## 2. Valutazione del rischio

Filo Rosa Auser effettua la valutazione del rischio attraverso il metodo S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment), ovvero la scheda ideata in Canada e tradotta e adattata per l'Italia da A. Baldry, che permette di rilevare la valutazione del rischio di recidiva nei casi di violenza interpersonale fra partners. Si tratta di una valutazione soggettiva che però tiene conto di fattori oggettivi, che numerose ricerche hanno visto essere correlati alla violenza domestica (intesa come violenza interpersonale fra due persone che hanno o avevano una relazione). Qualora il rischio sia elevato, si valuta con la donna il collocamento in una struttura protetta, in accordo con i servizi competenti del territorio, con particolare attenzione alla eventuale presenza di figli minori.

### 3. Supporto psicologico

Il Centro si avvale della consulenza di psicologhe e psicoterapeute pronte ad accogliere le utenti, su necessità, attraverso colloqui individuali, totalmente gratuiti, per offrire ascolto empatico, approfondire e chiarire il problema segnalato e le caratteristiche di personalità della donna, definire obiettivi a breve termine, stimolare l'attivazione delle risorse personali, per rispondere al bisogno di ritrovare fiducia e stima in sé stessa e di essere riconosciuta e valorizzata. Il numero degli incontri può variare in base alla specifica situazione al fine quindi di poter elaborare il trauma e rafforzare l'identità femminile. A volte può emergere la necessità di un supporto terapeutico prolungato; in questo caso, qualora la donna lo desiderasse, potrà essere inviata al Consultorio afferente al Comune di residenza o presso strutture pubbliche convenzionate.

### 4. Percorso di counseling e orientamento sociale

All'interno dei servizi proposti da Filo Rosa Auser vi è il percorso di counseling, ovvero un percorso dedicato alla donna utile per sostenerla, nell'informarla e nel tener monitorato il suo percorso di uscita dalla violenza di genere, in raccordo con i servizi territoriali competenti (servizi sociali, tutela minori, centri per l'impiego, agenzie per la casa, servizi sociosanitari e/o specialistici) e con le case rifugio.

È comunque fatto divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare e/o conciliazione, ivi compreso l'invio ad altri servizi che le applicano.

### 5. Supporto legale

L'operatrice è una persona in grado di dare informazioni di carattere generale sugli strumenti giuridici cui la donna può far ricorso per tutelare i propri diritti.

Per consulenze più approfondite, o presa in carico, il Centro si avvale della collaborazione di avvocatesse, tutte iscritte negli elenchi degli avvocati per il patrocinio a spese dello Stato, e tutte con attestato di proficua partecipazione ai corsi formativi professionalizzanti in materia di assistenza legale alle vittime di violenza di genere, che possono assumere in carico la donna per assisterla in un percorso legale sia presso il Tribunale Ordinario che presso il Tribunale per i Minorenni.

Le situazioni più frequenti riguardano la separazione personale, l'affidamento dei figli minori, la corresponsione dell'assegno di mantenimento, l'allontanamento dell'abusante, le denunce per stalking, il ricorso contro sentenze già passate in giudicato, ma anche il sostegno in controversie di tipo economico con la persona maltrattante, il recupero di crediti.

La consulenza legale dà la possibilità alle donne di essere informate sui diritti di cui sono titolari e sul modo di avvalersene.

Si ricorda che con la legge 119/2013 il gratuito patrocinio è garantito a tutte le vittime di maltrattamento e di stalking.

## **6. Gruppi AMA**

Al bisogno, e su richiesta dell'utenza, è possibile attivare presso il Centro un gruppo di auto mutuo aiuto, che può accogliere da 4 a 10 donne, la cui partecipazione è liberamente decisa da loro stesse o proposta dalle operatrici. E' un momento d'incontro fra donne unite da uno stesso problema. L'obiettivo è offrire la possibilità di condividere la propria esperienza per rompere l'isolamento, per raccontarsi le proprie storie di vita, per scambiarsi informazioni e soluzioni e attivare le proprie risorse al fine di aumentare l'autostima e la fiducia nelle proprie capacità e potenzialità positive non solo per sé, ma per l'intera comunità.

## **7. Accompagnamento alla rete dei servizi del territorio**

Nei colloqui di sostegno successivi a quello di accoglienza, l'operatrice verificherà con la donna gli obiettivi fissati in partenza. La sosterrà e fungerà da collegamento nei contatti con i servizi, le Forze dell'Ordine, le avvocate, le psicologhe ecc., fornendo informazioni, accompagnandola là dove la presenza delle operatrici rappresenti un punto di forza per la donna, sempre vincolandosi ad operare con il suo consenso e nel rispetto delle singole esigenze e della volontà di ognuna.

## **8. Orientamento professionale**

Le donne che non hanno lavoro vengono seguite, fornendo loro orientamento professionale, affinché possano trovare un lavoro e giungere all'indipendenza economica.

## **9. Accompagnamento autonomia abitativa**

È un servizio volto alla ricerca di una casa per le donne che non abbiano un'autonomia abitativa.

## 10. Reperibilità 24h su 24

Presso la sede di Legnano e di Castano Primo è garantita, fuori dagli orari di apertura, la reperibilità telefonica h 24 al n. 329.5870.862, valido per tutta la Rete Antiviolenza Ticino Olona e pubblicato su ogni brochure del Centro.

Inoltre, Filo Rosa Auser aderisce al [numero di pubblica utilità 1522](#), ovvero il numero istituito nel 2006 dal Dipartimento per le Pari Opportunità. È attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno ed è accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, sia da rete fissa che mobile, con un'accoglienza disponibile nelle lingue italiano, inglese, francese, spagnolo e arabo. Le operatrici telefoniche dedicate al servizio forniscono una prima risposta ai bisogni delle vittime di violenza di genere e stalking, offrendo informazioni utili e un orientamento verso i servizi socio-sanitari pubblici e privati presenti sul territorio nazionale. Lo stile relazionale e comunicativo intrattenuto con le vittime che si rivolgono al 1522 rientra sempre in un quadro di accoglienza partecipata e competente. Il servizio mediante l'approccio telefonico sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un avvicinamento graduale ai servizi da parte delle vittime con l'assoluta garanzia dell'anonimato. Dal 2010, i casi di violenza che rivestono carattere di emergenza vengono accolti con una specifica procedura tecnico-operativa condivisa con le forze dell'ordine.

## 11. La Rete Antiviolenza

Filo Rosa Auser opera dal 2015 nella Rete Interistituzionale Antiviolenza Ticino Olona, cui aderiscono 51 Comuni del Legnanese, Castanese, Magentino e Abbiatense, nell'ambito del progetto Network Antiviolenza Ticino Olona, finanziato da Regione Lombardia. Lavora in collaborazione con i soggetti pubblici e privati inseriti nella Rete e partecipa ai tavoli istituzionali, tecnici ed operativi, al fine di costruire percorsi ad hoc, linee guida, protocolli e interventi utili a ridare *“benessere”* e futuro alle donne vittime di violenza domestica.

## **12. Promozione e prevenzione**

Filo Rosa Auser svolge attività di formazione e sensibilizzazione sul tema della violenza domestica negli Istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio: primarie, secondarie di primo e secondo grado.

Inoltre, l'associazione organizza e/o partecipa con altre organizzazioni a eventi e serate di divulgazione, sensibilizzazione e/o formazione dedicati alla popolazione adulta, volontari e/o a operatori dell'ambito sociale.

La promozione rispetto ai temi relativi al contrasto della violenza di genere viene effettuata anche attraverso l'organizzazione di attività teatrali, mostre, laboratori di narrazione e altre attività che coinvolgono la collettività.

## **13. Formazione interna e supervisione**

Tutte le operatrici di Filo Rosa Auser, volontarie e professioniste, sono state adeguatamente formate sul tema della violenza maschile nei confronti delle donne, sulle sue cause strutturali, sulle conseguenze, sulla valutazione del rischio e gli strumenti attualmente in uso, sui bisogni specifici delle donne esposte a molteplici vulnerabilità e sui bisogni dei minori vittime di violenza assistita, sui principi della Convenzione di Istanbul, sull'operatività del lavoro di rete, anche in tema di autonomia economica, lavorativa e abitativa e sui percorsi di fuoriuscita attivabili dal centro antiviolenza. Corsi di formazione iniziale e continua vengono organizzati e/o frequentati al fine di acquisire adeguate conoscenze rispetto agli aspetti psicologici e legali delle situazioni in cui vi è violenza tra i partner e/o stalking. Inoltre, la partecipazione a convegni e conferenze a scopo informativo e conoscitivo e gli incontri di formazione continua organizzati all'interno dell'Associazione, contribuiscono a mantenere sempre aggiornate le operatrici e volontarie sia del centro che degli sportelli, al fine di offrire un servizio puntuale e di vera utilità alle donne che si rivolgono al Cav.

Sull'attività dell'équipe è prevista una supervisione periodica, garantita da personale esterno adeguatamente formato in materia di violenza maschile sulle donne

## **14. Raccolta dati**

Filo Rosa Auser, in qualità di Centro Antiviolenza, fornisce i dati relativi alla propria attività ed utenza, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne, per garantire l'adempimento del debito informativo con le modalità previste da ISTAT/DPO, Regione Lombardia e Comune Capofila della Rete.