



Telefono Donna



CITTA di MAGENTA

CARTA DEI SERVIZI CENTRO ANTIVIOLENZA



Telefono Donna



SOMMARIO

PERCHÉ TELEFONO DONNA?	5
COSA FA TELEFONO DONNA?	7
SERVIZI	9
Accoglienza	9
Ascolto competente	10
Counseling	11
Assistenza psicologica.....	11
Assistenza legale.....	12
Supporto ai minori vittime di violenza assistita	12
Gruppi di auto aiuto	13
Accompagnamento ai servizi sociali territoriali	14
Accompagnamento al lavoro.....	14
Reperibilità in Pronto Soccorso	Errore. Il segnalibro non è definito.
Formazione	15
Aggiornamento di operatrici e volontarie	16
Sensibilizzazione	17
Riservatezza	17
CAPACITÀ DI FARE RETE.....	18
PARTECIPAZIONE A PROGETTI NAZIONALI ED EUROPEI.....	19
BANCA DATI E ISTAT	19
NOTE	20



Telefono Donna



PERCHÉ TELEFONO DONNA?

L'8 marzo 1992 nasceva per mia volontà l'Associazione di Volontariato Telefono Donna. Le ragioni di quell'inizio non sono cambiate: si tratta, adesso come allora, di lavorare contro i pregiudizi e gli stereotipi comunemente diffusi sulle donne per far conoscere alle Istituzioni e alle realtà sociali che i vissuti delle donne scrivono il grande libro dell'esperienza al femminile, fatta di ruoli, posizioni e attività che smentiscono i soliti luoghi comuni.

La missione di Telefono Donna consiste nel lavorare contro la cultura dei pregiudizi, i quali sono spesso alla base dei maltrattamenti fisici e psicologici, contro i quali le professioniste volontarie dell'Associazione assicurano l'intervento legale, sanitario e psicologico.

Le nostre psicologhe e counselor lavorano per ridare fiducia alle donne maltrattate attraverso la conquista della propria autonomia e capacità. Telefono Donna si propone di creare il clima più favorevole affinché le donne ritrovino la propria stima, dopo essere state offese nella loro dignità. L'ascolto avviene nel modo più naturale, attraverso una telefonata alla nostra sede, che può dare inizio a un'altra storia di sé e



Telefono Donna

prospettare soluzioni dove prima si vedevano solo vicoli ciechi.

Sono consapevole che l'ascolto di realtà dolorose sia già un motivo di miglioramento della propria condizione, e più ancora sono convinta che l'ascolto persegua gli obiettivi migliori perché nasce senza nessun costo per chi si rivolge a noi. Mi ispiro, infatti, ai principi che regolano il mondo del volontariato, dove la donazione del proprio tempo per ascoltare chi ne ha bisogno rappresenta già una ricchezza.

Stefano Boveretti



COSA FA TELEFONO DONNA?

Telefono Donna ha messo al centro della propria attività la figura della donna e lo ha fatto attraverso la denuncia dei casi di maltrattamento, non per creare l'esercito delle vittime, ma per consentire alle donne di rimettersi in gioco e di recuperare la dignità ferita, permettendo loro di ritrovare dentro sé quella forza capace di portarle alla rinascita. Questo percorso lavora molto sui modelli culturali e molto si impegna per ridefinirli; per la precisione, si impegna a smascherare la consolidata strategia dei pregiudizi e degli stereotipi sui quali si appiattisce e involgarisce la questione del maltrattamento rischiando di lasciare tutto com'è, tanto che non è raro che tali modelli pregiudiziali e stereotipati siano diventati parti di una visione culturale profondamente sbagliata. Rimuovere i pregiudizi e gli stereotipi vuol dire soprattutto uscire da quella *forma mentis* che fa delle donne un oggetto, addirittura una merce che rientra nelle contrattazioni e negli usi tipici della merce.

Telefono donna si occupa in particolare di fornire aiuto e protezione alle donne vittime di violenza e ai



Telefono Donna

loro figli minori mettendo a disposizione servizi specializzati attraverso la realizzazione di un percorso completo di fuoriuscita dalla situazione di maltrattamento che vede le donne protagoniste in ogni fase. E' riconosciuto Centro Antiviolenza dalla Regione Lombardia (che garantisce quindi tutti i servizi previsti dall'intesa Stato-Regioni). È inoltre collegato al numero nazionale di Pubblica Utilità 1522.





SERVIZI

Accoglienza

Le donne possono rivolgersi telefonicamente al numero 02 9735411 o presentarsi direttamente in sede per ricevere un primo supporto da parte delle operatrici di accoglienza presenti che seguono turni di presenza predefiniti:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30;
- Martedì e Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

Nelle ore notturne e negli orari di chiusura al pubblico del Centro, Telefono Donna risponde alle numerose richieste di aiuto da parte delle utenti grazie alla reperibilità garantita dalle operatrici che si alternano.



Ascolto competente

L'esperienza maturata dalle operatrici del Telefono Donna, che scelgono di mettersi al servizio delle donne meno fortunate, permette di garantire un supporto e un aiuto gratuito e libero da pregiudizi, mantenendo un atteggiamento rispettoso della condizione della vittima, dei suoi punti di forza così come delle sue debolezze. Viene fornito un ascolto competente che permette di costruire e valorizzare una relazione empatica e non giudicante tra donne. L'operatrice insiste nel verificare le effettive volontà della vittima, le capacità di reazione rispetto alla vicenda drammatica, per poter fornire un accompagnamento nel percorso più adatto caso per caso, senza mai forzare le scelte né suggerire punti di vista diversi dalla logica culturale del soggetto trattato.



Counseling

Le donne possono trovare ulteriore sostegno grazie alla presenza di counselor esperte che garantiscono lo stesso approccio previsto dalla consulenza psicologica.

Assistenza psicologica

Le operatrici formate e specializzate sui temi della violenza e del maltrattamento forniscono consulenza e sostegno psicologico alle donne che si rivolgono al Centro. Il rapporto utente/psicologa prevede un ciclo di colloqui/incontri al fine di accompagnare la vittima verso un percorso di consapevolezza utile all'elaborazione e successivo superamento dell'esperienza subita.

È previsto inoltre il sostegno psicologico per donne straniere in lingua inglese, francese, spagnolo e arabo con professioniste madrelingua.

Qualora vi sia la necessità è prevista inoltre la possibilità di effettuare colloqui psicologici presso il domicilio delle donne che si dovessero trovare impossibilitate a recarsi in sede.



Assistenza legale

Le donne possono usufruire di consulenze e consigli legali utili a dirimere i dubbi e a orientarsi al meglio circa i percorsi da adottare sia in ambito civile che penale. Vengono inoltre fornite assistenza e accompagnamento nello sporgere denuncia.

Supporto ai minori vittime di violenza assistita

Viene svolta un'accurata indagine della situazione familiare complessiva (valutazione del rischio per interventi protettivi e riparativi adeguati).

Nella fase di accoglienza si garantisce uno spazio ludico dove il minore, affiancato da un'operatrice, viene aiutato affinché l'esperienza vissuta in quel momento risulti per lui meno traumatica possibile.

Nei colloqui con la donna vengono poi rinforzate anche le sue capacità genitoriali e intrapreso, se necessario con i servizi professionali competenti, un percorso psico-educativo che contribuisca a creare un miglioramento della situazione del minore.



Gruppi di auto aiuto

Discutere insieme ad altri problemi che individualmente non trovano la giusta comprensione permette di fronteggiare situazioni che prima si subivano. Sono nati con lo scopo di favorire sostegno alle situazioni legate alle forme diverse del maltrattamento, ma anche per supportare aspetti depressivi, attacchi di panico, mancanza di autostima, disturbi alimentari, convivenza con familiari difficili, ecc. Conseguenze tutte del malessere vissuto.

I gruppi di auto-aiuto sono formati da persone che condividono il medesimo problema, la stessa situazione stressante di vita o la stessa crisi. Non sono gruppi terapeutici, né sono solo gruppi ricreativi, sociali, ecc.

Il gruppo fornisce supporto, incoraggiamento, informazione e strategie per affrontare contesti e persone senza sentirsi più sopraffatti. Essi incoraggiano le persone comuni, la costruzione della comunità, l'azione per la valorizzazione dell'autostima e promuovono la salute mentale e il benessere, riducono il sentimento di isolamento, tipico di chi è vittima e si sente colpevole.



Accompagnamento ai servizi sociali territoriali

Le donne vittime, dopo un'adeguata valutazione del rischio e dei bisogni, vengono accompagnate dalle nostre operatrici ai servizi più idonei e orientate alle altre reti contro la violenza dei diversi territori lombardi.

Accompagnamento al lavoro

Si traduce nella ricostruzione dei percorsi formativi e delle esperienze acquisite per la stesura di un curriculum e nella valutazione del bilancio personale delle competenze professionali; identificazione dei settori di lavoro più vicini alle proprie capacità ed attitudini; favorire la ricerca delle offerte di lavoro, attraverso contatti con associazioni, centri per l'impiego, società interinali ecc.; sostenere la donna nei colloqui di lavoro e consulenza alla firma di contratti.



Reperibilità presso i Pronto Soccorso

Costituisce un servizio di reperibilità continuativa presso i Pronto Soccorso del Distretto Legnanese-Castanese e Magentino-Abbiatense.. Gli operatori dei Pronto Soccorso della ASST Ovest Milanese di Legnano, Cuggiono, Magenta ed Abbiategrasso, in casi di accesso per violenza di genere o domestica, possono contattare il Centro Antiviolenza di Magenta per richiedere che l'operatrice si rechi presso il PS per un colloquio con la donna vittima di violenza.

Formazione

Telefono Donna eroga corsi di formazione aperti agli operatori del territorio che, a vario titolo, si interfacciano con le donne vittime di violenza, studiando percorsi mirati per le diverse professionalità.



Aggiornamento di operatrici e volontarie

Le volontarie e le operatrici di Telefono Donna svolgono formazione continua e supervisione periodica in equipe sui casi affrontati quotidianamente.





Sensibilizzazione

Oltre al supporto garantito alle vittime, Telefono Donna si occupa di sensibilizzare e di prevenire il fenomeno della violenza attraverso interventi ad hoc quali seminari di approfondimento, conferenze e incontri sulle tematiche delle pari opportunità e della prevenzione della violenza in tutte le sue forme. Un particolare riguardo viene rivolto all'ambito scolastico, all'interno del quale Telefono Donna rivolge interventi specificatamente dedicati, comprendendo l'importanza del coinvolgimento dei più giovani.

Riservatezza

Le operatrici sono obbligate ad attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente e sottoscrivono un impegno a non divulgare alcuna informazione relativa alla casistica trattata.



CAPACITÀ DI FARE RETE

Dal mese di Ottobre 2007 Telefono Donna è entrata a far parte della Rete Antiviolenza del Comune di Milano, nell'ambito del quale gestisce un Centro Antiviolenza che ha sede all'interno dell'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda e una Casa Rifugio "Il Battello" ad indirizzo segreto per l'accoglienza di donne vittime di maltrattamento che necessitano di allontanarsi dal nucleo familiare per tutelare la loro incolumità. Ente capofila Comune di Milano.

Da Gennaio 2015 è entrata a far parte del Network Antiviolenza Ticino Olona, nell'ambito del quale gestisce un Centro Antiviolenza attivo presso il Comune di Magenta e, dal Novembre 2016, uno sportello "Antenna" presso il Comune di Abbiategrasso. Ente capofila Comune di Legnano

Telefono Donna fa parte della Rete Artemide che lavora per omogeneizzare le politiche e le tecniche di contrasto alla violenza di genere nel territorio afferente la Provincia di Monza e Brianza. Dal Giugno 2018 ha aperto un Centro Antiviolenza presso il Comune di Vimercate e il Comune di Monza. Ente capofila Comune di Monza.



PARTECIPAZIONE A PROGETTI NAZIONALI ED EUROPEI

Telefono Donna ha promosso e aderito a diversi progetti in ottica di prevenzione e di contrasto alla violenza di genere.

BANCA DATI E ISTAT

Telefono Donna utilizza una Banca Dati per raccogliere le informazioni sulle donne prese in carico e i servizi erogati. Garantisce inoltre gli adempimenti previsti per il caricamento dei dati sul portale ISTAT.



Telefono Donna

Telefono Donna



Il Centro Antiviolenza è aperto al pubblico nei seguenti orari:

**Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30;
Martedì e il Giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30.**

Il servizio di reperibilità telefonica è garantito 24 h su 24 al numero 02 9735411.



Per maggiori informazioni:

**Comune di Magenta
Piazza Formenti 1 - 20013 Magenta
Tel. 02 9735411**

centroantiviolenzatd@comune.magenta.mi.it

info@telefonodonna.it

www.telefonodonna.it



Telefono Donna Italia

**Telefono Donna aderisce ed è collegato
al numero di Pubblica Utilità 1522**

