



CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA LIBERALUNA

IL CENTRO ANTIVIOLENZA LIBERALUNA

1. CHI SIAMO
2. MISSIONE
3. ORGANI ISTITUZIONALI
4. COSA OFFRE IL CAV LIBERALUNA
5. A CHI È RIVOLTO
6. COME SI ACCEDE E COME CONTATTARCI
7. SEDI ORARI E COME RAGGIUNGERCI
8. METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA
9. STANDARD DI SERVIZIO
10. PRIVACY E RISERVATEZZA
11. RISORSE ECONOMICHE
12. RETE DEI SERVIZI
13. GESTIONE QUALITÀ
14. GESTIONE RECLAMI
15. INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

L'ASSOCIAZIONE LIBERALUNA ONLUS è regolarmente iscritta all'albo delle libere Associazioni del Comune di Campobasso dal 2015, all'albo delle Associazioni della Regione Molise e all'anagrafe ONLUS dell'Agenzia delle Entrate n. protocollo 0006445.

**LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO
PREVISTO DALLA LEGGE 328/00 A TUTELA DEGLI
UTENTI**

La carta dei servizi offre una descrizione delle attività svolte dalla struttura, i principi di base, le modalità di funzionamento ed 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 che vengono messe a disposizione della collettività e del territorio.

IL CENTRO ANTIVIOLENZA LIBERALUNA

1. CHI SIAMO

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il CAV Liberaluna è un servizio dell'associazione di promozione sociale Liberaluna Onlus.

L'Associazione nasce nel 2014 per volontà di un gruppo di giovani donne che, rilevando il clima di omertà verso il fenomeno delle violenze intra familiari nel territorio molisano, decidono di mettere in gioco le competenze acquisite per accogliere, sostenere e proteggere le donne vittime di maltrattamenti e i loro figli. Il Centro antiviolenza

regolarmente autorizzato al funzionamento e accreditato alla regione Molise.

Il CAV opera attraverso i principi della Conferenza Stato Regioni del 2014.

Per perseguire concretamente i propri obiettivi l'Associazione crea nel 2014 uno sportello antiviolenza, in seguito riconosciuto come CAV.

Il CAV Liberaluna opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. In particolare, secondo i seguenti principi: solidarietà, eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio; riservatezza e informazione.

• SOLIDARIETÀ

Il CAV Liberaluna promuove e persegue esclusivamente il fine della promozione e della solidarietà umana, culturale, sociale, attuato mediante lo svolgimento di attività nel settore della tutela dei diritti universali delle donne, dei minori che siano vittime di violenze o discriminazioni per ragioni di sesso o di orientamento sessuale.

• UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il lavoro svolto delle professioniste del CAV nei confronti delle donne e dei loro figli/e è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È garantita la parità di trattamento e la parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne utenti e ai loro figli/e.

Non è ammessa alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi concernenti etnia, religione, opinioni

politiche, condizioni psico-fisiche, socio-economiche e orientamenti sessuali. Non è ammessa la mediazione familiare.

- **GRATUITÀ**

Tutti i servizi offerti dal CAV sono completamente gratuiti.

- **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità. Infatti il CAV Liberaluna è aperto tutto l'anno senza periodi prolungati di ferie. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio, il CAV informa tempestivamente le persone coinvolte e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il CAV Liberaluna assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni professionista lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle 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 DEL SERVIZIO**

L'accesso al CAV Liberaluna può avvenire tramite una telefonata al numero verde attivo chiamando al numero **800 642 367 attivo 24 h su 24 h e 7 giorni su 7 giorni**. La chiamata è gratuita da rete fissa e mobile, oppure tramite la linea telefonica **389 56 17 328** in funzione 24 h su 24h.

- **RISERVATEZZA E INFORMAZIONE**

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le professioniste 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.

Nessuna azione è attivata dalla professionista senza informarne la donna. Il CAV Liberaluna garantisce alle donne massima e 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.

2. MISSIONE

Il CAV Liberaluna è impegnato a contrastare e prevenire ogni forma di violenza di genere.

Scopi principali:

- 1) fornire assistenza e supporto alle donne vittime di violenza, persecuzioni e maltrattamenti;
- 2) lottare contro ogni forma di violenza fisica, psichica, sessuale ed economica praticata nei confronti delle donne oltre ad ogni forma di sfruttamento,

ignoranza, ingiustizia, discriminazione ed emarginazione;

- 3) assicurare un servizio finalizzato alla promozione e alla tutela del benessere delle donne;
- 4) garantire la condivisione, l'assistenza, la solidarietà, le pari opportunità, l'accoglienza alle donne adulte o minori, italiane o straniere in condizioni di marginalità e o fragilità sociale.

Il team delle professioniste, coordinato dalla responsabile del CAV Liberaluna, si riunisce una volta alla settimana per confrontarsi sulle problematiche legate al servizio. Sono previste riunioni di équipe e riunioni organizzative.

3. ORGANI ISTITUZIONALI

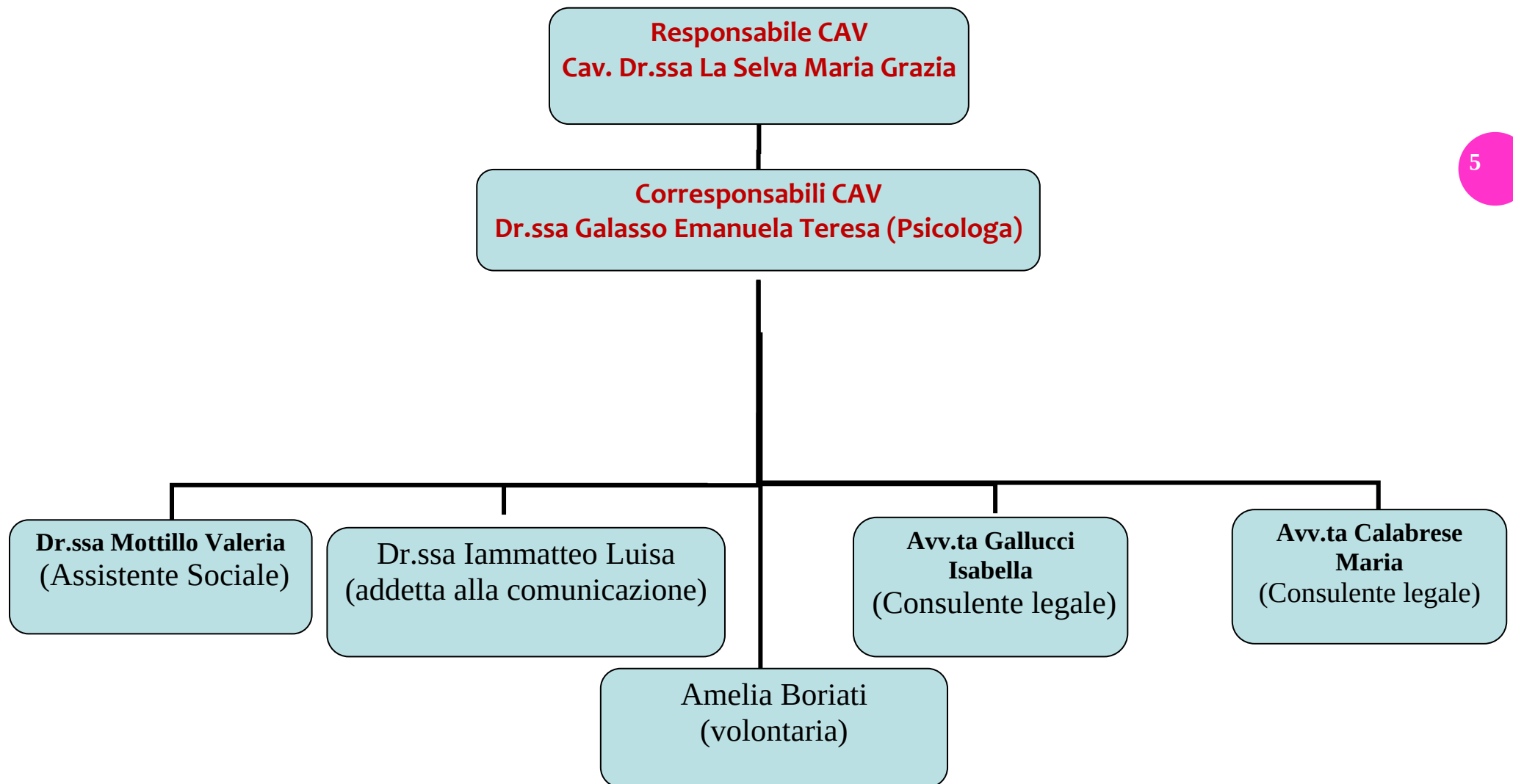
ORGANI RESPONSABILI COORDINAMENTO CAV

- Responsabile del CAV: cav. Dr.ssa Maria Grazia La Selva
- Corresponsabile del CAV e psicologa: dr.ssa Emanuela Teresa Galasso
- Consulente legale: avv. Maria Calabrese
- Consulente legale: avv. Isabella Gallucci
- Segretaria: dr.ssa Luisa Iammatteo
- Assistente sociale: dr.ssa Valeria Mottillo
- Volontaria: Amelia Boriati

Le professioniste del CAV Liberaluna hanno una formazione universitaria e hanno accesso a percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere.

Il CAV, tra l'altro, 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.



4. COSA OFFRE IL CAV LIBERALUNA

Accoglienza, ascolto, assistenza e supporto psico-sociale a cura delle professioniste che mettono a disposizione le proprie competenze per fare emergere e riconoscere la dimensione della violenza.

SERVIZI OFFERTI:

- **attività di sostegno** per uscire dalla violenza, per superare le esperienze traumatiche, per riconquistare autonomia e autodeterminazione in modo da porre le basi per una vita indipendente e autonoma;
- **accoglienza telefonica attraverso il numero verde attivo h. 24 sette giorni su sette;**
- **colloqui di accoglienza** finalizzati all'analisi della situazione e dei bisogni attraverso apposita documentazione: analisi della domanda, scheda informativa e modulo trattamento dati personali;
- **informazioni e consulenza legale** (di primo livello con le avvocate che collaborano con il Centro);
- **consulenza psicologica-sociale, con psicologhe e assistenti sociali;**
- **accoglienza abitativa** in emergenza e in protezione (attraverso alloggi convenzionati con il Centro Antiviolenza Liberaluna);
- **distribuzione di beni di prima necessità, in caso di necessità;**
- **accompagnamento nella ricerca di una soluzione abitativa;**
- **accompagnamento nella ricerca di un inserimento lavorativo** (orientamento al lavoro e alla formazione professionale, consulenza, borse lavoro);
- **promozione ed attuazione di attività di orientamento formativo e reinserimento lavorativo attraverso borse lavoro, rivolto alle donne vittime di violenze che si rivolgono al CAV.** La finalità di tali azioni di orientamento è ravvisabile nella necessità di rendere le donne vittime di violenza capaci di acquisire un livello di autonomia e di emancipazione (*empowerment*) che permetta loro di sottrarsi dalla condizione di dipendenza economica che le lega al responsabile della relativa violenza e di acquisire autostima e fiducia in sé stesse e nelle proprie capacità;
- **affiancamento** nella fruizione dei servizi, nelle procedure amministrative-burocratiche, nel percorso giudiziario e sociale;
- **gruppi di sostegno e di auto-aiuto una volta ogni 15 giorni gestiti dalle psicologhe del CAV;**
- **interventi specifici per le donne migranti e per le donne vittime di sfruttamento sessuale e tratta;**
- **incontri dimostrativi di autodifesa** (approccio alle discipline di difesa personale);
- **attività culturali e ricreative** (es. laboratorio teatrale);
- **attività ludiche e sostegno scolastico per minori.**

Le attività ed i servizi verranno svolti in spazi dedicati e adeguatamente protetti non destinati ad altri scopi o ad altri tipi di utenza garantendo anonimato e riservatezza.

Tutte le professioniste, inoltre, si impegnano a rispettare la riservatezza delle informazioni personali relative alle donne, attenendosi all'obbligo morale di seguire i principi ispiratori dell'intervento (lavorare con il consenso e per il vantaggio della donna etc.).

L'aiuto fornito alla donna non è di tipo assistenziale.

La sola assistenza, infatti, anche se fornisce risposte immediate, lascerebbe la donna in una situazione passiva. Il centro aiuta la donna a ritrovare il coraggio e la forza per costruire un progetto di vita futura concreto che tuteli la sua salute psicofisica e quella dei suoi figli. Un lavoro che parte dall'analisi della propria storia personale, dai sensi di colpa, dal vissuto di violenza al fine di riacquistare un livello di autostima e assertività tali che le permettano di gestire e superare le difficoltà. Da qui inizia il percorso verso l'autodeterminazione femminile, fuori dalla violenza di genere.

Per i figli/e delle donne vittime di violenza, spesso essi stessi vittime di violenza, sono previste diverse attività e servizi (a seconda delle esigenze di ciascuno) che vengono svolti in spazi dedicati e adeguatamente protetti, dove è garantita la riservatezza:

- **supporto educativo e sostegno allo studio:** tramite il lavoro di volontari con pregresse esperienze nel campo dell'insegnamento (docenti di lingua inglese, di informatica, delle discipline scolastiche in generale) sono offerte attività di sostegno allo studio

per i figli delle donne seguite ed assistite nel centro. Questo perché i figli di donne che subiscono diverse forme di violenze sono spesso anch'essi vittime di maltrattamenti e violenze psicologiche o normalmente subiscono gli effetti di una situazione familiare non serena (in quanto collocati in un contesto familiare violento) e nella gran parte dei casi manifestano difficoltà di apprendimento, di concentrazione allo studio, di inserimento nel contesto scolastico, manifestando disagi comportamentali ed educativi sui quali è necessario intervenire.

I docenti volontari coinvolti nelle attività del Centro Antiviolenza, di comune accordo con la madre e con la responsabile del Centro, (dopo un colloquio con gli insegnanti e con il direttore didattico della scuola in cui questo è iscritto), strutturano un piano di recupero scolastico ed educativo accompagnando il minore in un percorso volto all'apprendimento che gli consenta di colmare le proprie lacune in termini di conoscenza, stimolando l'apprendimento, anche attraverso il gioco, la curiosità e l'interesse per la cultura. I bambini o adolescenti, vengono seguiti individualmente durante gli orari pomeridiani dai docenti volontari che li supportano nell'apprendimento dei contenuti dei programmi scolastici attraverso lezioni frontali (ripetizioni) e l'impiego di una metodologia di apprendimento semplice e costruttiva (concordata con la psicologa);

- **attività ludico-ricreative:** per i figli delle donne vittime di violenza verranno organizzate attività di gioco di diverso tipo (giochi di gruppo con l'impegno della metodologia dell'incentivazione alla partecipazione e alla collaborazione con gli altri).

5. A CHI È RIVOLTO

Il Centro si rivolge alle donne, italiane, straniere apolidi che, al di là della loro condizione sociale, culturale ed economica, si sono ritrovate a subire violenza, sfruttamento, emarginazione e discriminazione e a tutti coloro che nella loro sfera privata o lavorativa, sono in contatto con donne in situazioni di violenza e vogliono aiutarle e sostenerle.

6. COME SI ACCEDE E COME CONTATTARCI

L'accesso al CAV Liberaluna può avvenire tramite una telefonata al centralino attivo durante l'orario di apertura del Centro chiamando al numero verde **800 642 367 attivo 24 h su 24 h e 7 giorni su 7 giorni**. La chiamata è gratuita da rete fissa e mobile, oppure tramite la linea telefonica **389 56 17 328** in funzione 24 h su 24h.

Oppure è possibile contattare il CAV tramite:

E mail: liberalunaonlus@gmail.com

Pec: liberalunaonlus@pec.it

Pagina web: www.liberalunaonlus.wordpress.com

Pagina fb: <https://www.facebook.com/Liberaluna-Onlus-1662568704027925/?fref=ts>

7. SEDI, ORARI E COME RAGGIUNGERCI

Il CAV Liberaluna è in Via Conte Rosso 21/A, CAMPOBASSO:

Orari di apertura:

- dal Lunedì al Sabato dalle 10:00 alle 13:00
- Lunedì dalle 15:00 alle 20:00,

8. METODOLOGIA, STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA

La metodologia impiegata (metodologia di accoglienza) prevede che ogni azione (denuncia, separazione, attivazione dei servizi, etc.) 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 sé stessa, secondo i presupposti della protezione, della riservatezza e del non giudizio da parte delle professioniste che la seguono.

Alle donne non vengono offerte soluzioni precostituite, ma un sostegno specifico e informazioni adeguate, affinché si possa trovare la soluzione adatta a sé e alla propria situazione.

La metodologia dell'accoglienza si basa sul rafforzamento (*empowerment*) dell'identità della donna e sulla relazione tra donne. Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha durata di un'ora.

Solitamente sono presenti esclusivamente due professioniste e la donna, eccezion fatta per casi con particolari condizioni (per esempio presenza di una mediatrice culturale). Se concordato anticipatamente è possibile per la donna, che deve portare i figli con sé, richiedere la presenza di un'operatrice che stia con i/le bambini/e durante lo svolgimento del colloquio.

È prevista una modulistica in fase di ingresso: per ogni donna che contatta per la prima volta il centro viene compilata una scheda per la rilevazione di dati e caratteristiche relative alla sua storia (informativa privacy, scheda utente e scheda analisi della domanda). La scheda non è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono al Centro. Per i progetti di housing la donna firma un regolamento di riservatezza dell'alloggio e di gestione dell'abitazione messa a disposizione dal Centro per un massimo di 60 gg.

9. STANDARD DI SERVIZIO

- Responsabile CAV;
- Corresponsabile CAV;
- Numero operatrici: 6;
- Volontarie/i
- Attesa massima colloqui: 7 giorni;
- Numero medio colloqui per donna: 3;
- Durata colloquio: 1 ora;
- Presenza di un luogo riservato per il colloquio;
- Servizio gratuito;
- Lavoro di équipe e supervisione;
- Mediatrice culturale;

- *Baby sitting.*

10. PRIVACY E RISERVATEZZA

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

11. RISORSE ECONOMICHE

Il CAV Liberaluna trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

- a. contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali;
- b. entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali;
- c. donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille e sottoscrizioni della tessera "Amicizia" erogate all'associazione Liberaluna Onlus;
- d. quote sociali delle socie dell'associazione Liberaluna Onlus.
- e. Donazioni liberali da parte di Aziende private.

12. RETE DEI SERVIZI

Il CAV Liberaluna ha compiuto varie azioni al fine di garantire un buon lavoro di rete coinvolgendo enti locali, ordini professionali e associazione del Terzo Settore:

- **Sottoscrizione del Protocollo di Intesa per il contrasto alla violenza di genere.**
Campobasso, Settembre 2015
- **Partecipazione al Tavolo di coordinamento regionale per la prevenzione e il contrasto di ogni**

forma di violenza contro le donne (art. 9; L.R. 10 ottobre 2013, n. 15).

Campobasso, Settembre 2015;

- **Sottoscrizione del Protocollo di Intesa con l'Ordine dei Medici-Chirurghi e degli Odontoiatri di Campobasso.**

Campobasso, 25 gennaio 2016;

- **Sottoscrizione della convenzione con UICI Molise ONLUS.** Campobasso, 09 Aprile 2016;

- **Servizi dalla Rete Nazionale "COME CI TROVI":** Campobasso, 11 aprile 2016, (<http://comecitrovi.women.it/>);

- **Sottoscrizione del Protocollo di Intesa con la Confcommercio Regione Molise.**

Campobasso, 22 Luglio 2016;

- **Sottoscrizione del Protocollo di Intesa con l'Ordine degli Avvocati di Campobasso.**

Campobasso, 28 Luglio 2016;

- **Sottoscrizione del Protocollo di Intesa con l'associazione "Tutela i tuoi diritti"**

Campobasso, 28 Luglio 2016

Per il CAV Liberaluna risulta fondamentale, al fine di potenziare le 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 e dei loro figli/e. Importante è il rapporto con i **Servizi Sociali Comunali**.

I Servizi Sociali vengono attivati, in accordo con la donna accolta, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti i minori. Le

professioniste possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna con un focus sul percorso intrapreso presso il Centro Antiviolenza.

Obiettivi sono:

- sostenere la donna e coadiuvare i servizi sociali nella tutela dei minori, nella ricerca di una struttura abitativa e nell'inserimento lavorativo;
- sostenere la donna come madre;
- organizzare incontri tra la donna accolta, l'operatrice del centro e l'assistente sociale di riferimento per progettare insieme un percorso di protezione e di uscita dalla violenza.

La relazione con le **Forze dell'Ordine** è fondamentale per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne. Su richiesta della donna, le Forze dell'Ordine contattano il Centro Antiviolenza Liberaluna per richieste di presa in carico.

Viceversa, su richiesta della donna, può essere la responsabile a contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge.

Nel caso di donna straniera che non parla l'italiano, nei colloqui di accoglienza è prevista la presenza, oltre all'operatrice, di una **mediatrice culturale**. Obiettivo della collaborazione è quello di eliminare le difficoltà linguistiche, permettere la libera espressione della donna e garantire la piena comprensione e l'efficacia delle comunicazioni fra la donna e l'operatrice.

- **VOLONTARIATO**

Liberaluna promuove periodicamente un corso di formazione rivolto alle donne che hanno fatto richiesta di svolgere attività come volontarie all'interno del Centro. Alla fine del corso le volontarie potranno partecipare alle attività dei vari servizi concordando tempi, modalità e obiettivi con le responsabili.

Per proporre la propria candidatura come volontaria e ricevere la modulistica per l'iscrizione scrivere a: liberalunaonlus@gmail.com

▪ **TRIBUNALI, PROCURA E STUDI LEGALI**

Se richiesto dall'avvocato/a di riferimento della donna, l'operatrice di accoglienza può inviare al tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso il centro antiviolenza Liberaluna.

La Procura dei Minori è attivata se nella situazione di violenza sia coinvolto un/una minore. Le psicologhe del Servizio Minori che seguono madre e/o figlio/a, su richiesta del tribunale e/o della madre, possono inviare una relazione scritta sul percorso intrapreso presso il centro.

▪ **IMPRESE**

Le collaborazioni con le imprese del privato del territorio rispondono ad una duplice esigenza: da un lato quella di diffondere in ogni contesto un messaggio di sensibilizzazione contro la violenza alle donne e ai bambini, e dall'altro quella di sostenere concretamente i servizi di aiuto esistenti. Le modalità di collaborazione possibile sono numerose: sponsorizzazioni per eventi culturali, sostegno a specifici progetti e servizi, promozione di campagne di raccolta fondi,

convenzioni per offrire sconti alle persone che fanno richiesta della tessera amica dell'Associazione. Per proporre collaborazioni, ricevere informazioni sui servizi, richiedere incontri conoscitivi di approfondimento sulle possibilità di collaborazione, è possibile scrivere una mail a: liberalunaonlus@gmail.com.

13. GESTIONE QUALITÀ

L'associazione Liberaluna Onlus e il CAV Liberaluna perseguono l'obiettivo di sostenere le donne nei percorsi di uscita dalla violenza rispondendo ai loro bisogni di sicurezza. Si vuole realizzare una progressiva applicazione del sistema di gestione per la qualità e attraverso il monitoraggio e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il sistema di gestione disciplina i processi attuati all'interno del Centro 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 più adeguata del centro antiviolenza;
- massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso;
- formazione del personale per garantire un livello di competenza sempre più elevato e di gestione con le donne utenti;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e al soddisfacimento delle esigenze delle donne;

- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui l'Associazione ed il suo Centro Antiviolenza sono presenti;
- ottimizzazione dei flussi di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'Associazione e del Centro.

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

Obiettivi della formazione rivolta al miglioramento della qualità dei servizi interni sono quelli di sviluppare, attraverso il confronto e lo scambio, la metodologia di accoglienza alle donne e ai/minori che subiscono violenza.

La formazione rivolta all'esterno è tesa a offrire una consulenza qualificata e un accompagnamento ai processi formativi di operatrici/tori di tutte le professioni (assistenti sociali, avvocate/i, magistrati, medici, infermiere/i, ostetriche, psicologhe/i, insegnanti, etc.) 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 utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio legate alla violenza subita; processi relazionali con i soggetti esterni tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale dell'Associazione;
- documentazione e monitoraggio delle attività, essendo consapevoli 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, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

14. GESTIONE RECLAMI

Le utenti accolte e/o ospitate, insieme ai loro familiari, possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma

scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- a) (via) e-mail: liberalunaonlus@gmail.com;
- b) (via) Pec: liberalunaonlus@pec.it
- c) (via) Posta Ordinaria: APS Liberaluna Onlus, Via Conte Rosso 21/A, 86100, Campobasso.

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 Liberaluna Onlus 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 e pianificate.

È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Presidente (tel. 389. 56 173 28) che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

15. INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Inoltre è garantita la partecipazione informata della donna alle cure fornite con sottoscrizione del consenso informato, ed è assicurato il rispetto della privacy secondo il D.Lgs 196/2003.

Nelle strutture che ospitano i servizi, sono assicurate la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.