



Casa Pandora Margherita Ferro

Centro Antiviolenza

CARTA DEI SERVIZI

1. I nostri principi
2. Le nostre storie
3. La mission
4. I servizi
5. La rete
6. La qualità
7. La prevenzione
8. La cultura di genere

1. I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO

Il Centro antiviolenza Casa Pandora “Margherita Ferro” opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne e dei/delle loro figli/e. I servizi sono realizzati secondo i seguenti principi: gratuità, continuità, efficienza ed efficacia, accessibilità del servizio, riservatezza, trasparenza e informazione, uguaglianza e imparzialità. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.

Gratuità

Tutti i servizi del Centro antiviolenza Casa Pandora “Margherita Ferro” sono gratuiti.

Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità.

Il Centro è aperto tutto l'anno ad eccezione di due settimane nel mese di agosto e in occasione delle festività nazionali. I giorni di chiusura sono comunicati al numero gratuito di pubblica utilità 1522.

Efficienza ed efficacia

Il Centro assicura l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/ alle loro figli/e, valorizzandone le risorse. All'interno del progetto condiviso la relazione tra la donna e l'operatrice è stabilita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità e sulla libertà di scelta della donna nel percorso. In parallelo si realizzano interventi psicoeducativi di protezione e sostegno emotivo ai figli* vittime di violenza assistita.

Accessibilità del servizio

L'accesso al servizio può avvenire presentandosi direttamente presso la sede del Centro o al suo sportello distaccato, tramite una telefonata al numero fisso o al cellulare di servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18.

Il Centro aderisce al numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522 attivo 24 h su 24.

Riservatezza, trasparenza 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 dall'ART. 29 R.UE. 2016/679. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informarne la donna. Il Centro antiviolenza Casa Pandora “Margherita Ferro” garantisce massima e completa informazione sulla gestione del servizio e su tutto quanto concerne il percorso presso il Centro stesso.

2. LE NOSTRE STORIE

Abbiamo condiviso esperienze e progetti, insieme abbiamo scelto di aprire un nuovo spazio dedicato alle donne e alle loro figlie e figli. Il nostro agire si fonda sulla conoscenza dei bisogni delle persone, la costruzione di relazioni positive, l'innovazione e la solidarietà.

Mignanego Cooperativa sociale Onlus

abbiamo fondato nel 2007 il Centro antiviolenza Pandora dal 2007, per dare forma al nostro impegno verso le donne. Promuoviamo attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza di genere.

La Cooperativa, fin dalla sua nascita, realizza progetti con l'obiettivo di diffondere cultura dell'infanzia e promuovere i diritti dei/le bambine e dei/le ragazzi/e, attraverso la creazione di sportelli di ascolto e di laboratori sull'educazione di genere e la prevenzione della violenza nelle scuole di ogni ordine e grado.

Cooperativa Sociale ASCUR Onlus

Da molti anni radicata sul territorio e attiva con servizi socio-educativi per offrire risposte ai bisogni delle famiglie e dei minori. Da qualche anno realizza progetti rivolti al contrasto e alla prevenzione della violenza di genere e al maltrattamento, attraverso l'intervento con i minori vittime di violenza assistita. Si occupa di formazione, di sensibilizzazione e prevenzione attraverso percorsi rivolti ai ragazzi e alle ragazze nelle scuole.

Cooperativa Sociale Co.ser.co Onlus

nata nel 1985 dalle esperienze maturate dai soci fondatori nel settore sociale ed educativo.

Da diversi anni è impegnata, con personale altamente qualificato, su progetti di formazione e inserimento lavorativo specifici per soggetti deboli. Il diritto ad una vita dignitosa per tutte le categorie di persone fragili è lo scopo per cui nasce e si è sviluppato l'impegno professionale di Co.ser.co.

U.D.I. Unione Donne in Italia

Margherita Ferro A.p.s.

Dal 1945 siamo impegnate per l'ottenimento e l'applicazione dei diritti insiti nella Costituzione e l'affermazione del protagonismo delle donne.

Mettiamo a disposizione competenze e proposte per favorire percorsi di cambiamento, offrendo occasioni di riflessione e conoscenza attraverso letture guidate, presentazione di libri e seminari informativi, anche in collaborazione con altre entità del territorio.

Le azioni, orientate a riconoscere e a contrastare atteggiamenti violenti e discriminatori, prevedono collaborazioni con le istituzioni scolastiche e i soggetti in ambito lavorativo.

3 La mission

Siamo impegnate a contrastare ogni forma di violenza di genere e a promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza di genere, al rispetto di tutte le differenze.

Non abbiamo fini di lucro, ci adoperiamo quotidianamente per sostenere le donne e i loro figli e figlie.

Casa Pandora è un luogo dove le donne, con o senza figli, che vivono una qualsiasi forma di violenza, attraverso l'ascolto e il sostegno, possono trovare uno spazio di accoglienza dove comunicare i propri bisogni e le proprie

difficoltà per iniziare un percorso di fuoriuscita dalla violenza che le veda al centro delle proprie scelte.

Attraverso i nostri servizi garantiamo ascolto e sostegno anche alle figlie e ai figli vittime di violenza assistita.

Non è consentito l'accesso al Centro agli autori della violenza e dei maltrattamenti.

Le risorse economiche per il nostro funzionamento derivano da:

- a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali (Comuni, Regione);
- b) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali; c) donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille; d) quote sociali.

4. I NOSTRI SERVIZI

Per le donne e per le/i loro figlie e figli accoglienza con accesso diretto o telefonico

- sostegno psicologico
- psicoterapia
- sostegno pedagogico
- sostegno educativo
- sostegno psico-educativo e sostegno alla genitorialità
- gruppi di sostegno
- gruppi di automutuoaiuto
- consulenza legale civile e penale
- mediazione interculturale
- orientamento al lavoro, work experience e tirocini formativi
- orientamento ai servizi
- orientamento all'autonomia abitativa
- accompagnamento nell'accesso a strutture residenziali
- attività di socializzazione.

Per le Scuole e gli spazi di cultura

- attività di prevenzione nelle scuole di ogni ordine e grado
- attività di formazione

- campagne di informazione e sensibilizzazione attraverso iniziative aperte alla cittadinanza.

Tutti i servizi vengono offerti nel rispetto della privacy.

Chi lavora nel Centro

Il personale è esclusivamente femminile con una formazione specifica e continua sulle tematiche connesse alla violenza di genere

Fra dipendenti e volontarie a Casa Pandora sono presenti:

1 responsabile, 3 psicologhe, 1 psicoterapeuta, 1 mediatrice interculturale, 2 avvocate civiliste, 1 avvocatessa penalista, 2 operatrici telefoniche, 1 orientatrice al lavoro 1 pedagoga, 1 assistente sociale.

Il metodo partecipativo di gestione di Casa Pandora prevede:

un gruppo di coordinamento, formato da un rappresentante per ciascuna Organizzazione partner che si riunisce mensilmente;

una équipe di lavoro, formata da tutte le volontarie, le dipendenti e le consulenti del centro, che si riunisce con cadenza bisettimanale

La supervisione mensile è garantita da personale esterno.

Come si accede

Il primo contatto può essere ad accesso diretto o telefonico. L'accesso può avvenire su richiesta della donna stessa e/o tramite segnalazione da parte di un servizio pubblico o privato.

Dopo un primo colloquio, si stabilisce con la donna un percorso in cui definire un progetto teso a valorizzarne le risorse interne ed esterne e ad accompagnarla verso l'autonomia.

In funzione dei bisogni espressi dalla donna verranno attivati uno o più dei

servizi offerti dal Centro e, quando la situazione lo richiede, la collaborazione con i servizi della rete territoriale.

Durante il percorso le operatrici del Centro mantengono costante il legame con i servizi e i professionisti coinvolti nel progetto con il consenso della donna.

Metodologia e strumenti operativi

La metodologia utilizzata dal Centro prevede la creazione di uno spazio di ascolto che permetta alla donna e ai/le loro figli/e di poter parlare di sé stessi/e per elaborare il proprio vissuto di violenza e rafforzare la propria identità. Il lavoro d'équipe, rappresenta una metodologia indispensabile per integrare conoscenze e competenze al fine di sostenere globalmente, e non in maniera frammentata, le donne che si rivolgono al Centro e i/le loro figli/e.

Gli incontri di supervisione contribuiscono alla formazione permanente delle operatrici e sono finalizzati al miglioramento delle pratiche di sostegno all'utenza ed alla creazione di un pensiero e di una comunicazione efficace a beneficio di tutta l'équipe di lavoro. Il Centro si attiene alle indicazioni nazionali per la valutazione del rischio.

Non vengono applicate tecniche di mediazione familiare.

5 LA RETE

Per il Centro anti violenza Casa Pandora "Margherita Ferro" risulta fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni attraverso il lavoro della creazione e il continuo mantenimento di una rete territoriale di agenzie, istituzionali e non.

Attraverso la reciproca conoscenza delle metodologie lavorative si può generare

una cooperazione integrata e strutturata che faciliti il lavoro del Centro.

Inoltre la definizione della rete può essere di aiuto alle donne nell'individuazione di ruoli, funzioni, responsabilità anche delle figure coinvolte nel suo processo di emancipazione dalla violenza.

La rete si basa sulla collaborazione con ATS, Consulteri familiari, Centri di Salute Mentale, Ser-T, Ospedali, Forze dell'Ordine, SAI (servizio di interventi socio-educativi per l'autonomia, il sostegno e l'inclusione di giovani e adulti), Centri di ascolto vicariale, Associazioni di volontariato, Istituti Scolastici e più in generale con tutti i soggetti impegnati in azioni di inclusione e accoglienza, per potenziare, integrare e valorizzare le risorse presenti sul territorio al fine di offrire alla donna un intervento mirato ed efficace.

E' consolidata la collaborazione con gli altri Centri anti violenza della Regione Liguria.

Casa Pandora lavora attivamente per il raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che coinvolgano i soggetti, istituzionali e non, operanti a livello territoriale contro la violenza di genere.

In quest'ottica, Cooperativa Mignanego ha stipulato un Protocollo operativo con il Centro di salute mentale della ASL3

6. QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Casa Pandora opera al fine di:

- migliorare il livello di affidabilità dei servizi e l'efficienza dei processi
- garantire un sempre maggiore livello di competenza professionale attraverso la formazione continua del personale

- coinvolgere il personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità del servizio
- adeguare i servizi in base all'analisi dei bisogni emersi nel territorio in cui il servizio è presente
- mantenere ed implementare la rete dei servizi territoriale.

Ciò si realizza attraverso:

- progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto dei processi relazionali interni prevedendo il coinvolgimento delle operatrici nelle scelte quotidiane; processi relazionali con le donne e i minori seguiti dal Centro, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalla situazione di sofferenza e disagio legata alla violenza subita; processi relazionali con i soggetti esterni, pubblici e privati tramite la condivisione, per quanto possibile, della mission del Centro Antiviolenza
- documentazione e monitoraggio delle attività
- partecipazione dell'équipe al miglioramento continuo del servizio sulla base di strumenti quali riunioni d'équipe, attività di supervisione, periodiche autovalutazioni da parte delle operatrici. Un ruolo importante è svolto dalla Regione Liguria e dal Comune di Genova attraverso la concessione dell'accreditamento e le successive verifiche.
- verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

7 ATTIVITA' DI PREVENZIONE

Laboratori scolastici

Poiché il mondo della scuola e della formazione giocano un ruolo cruciale e

sono chiamati a introdurre una prospettiva di genere all'interno delle proprie pratiche educative, le organizzazioni partner, da sempre, sono impegnate nella realizzazione di progetti di prevenzione nelle scuole di ogni ordine e grado tesi a promuovere una cultura di parità di genere e a sensibilizzare i/le giovani, le famiglie e i/le docenti nei confronti di tematiche legate alle differenze di genere e ai vari fenomeni di violenza

Sportelli psicologici scolastici

Sono rivolti a studentesse, studenti, famiglie, docenti della scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado.

Rappresentano uno spazio dedicato dove affrontare problematiche inerenti lo sviluppo evolutivo, la gestione delle emozioni, i conflitti e per riflettere sulle modalità comunicative

Nell'ambito delle attività degli sportelli vengono attivati laboratori ed incontri tematici (bullismo, cyber bullismo, gestione dei conflitti ecc.).

7. Sensibilizzazione e cultura

Partendo dall'assunto che il fenomeno della violenza di genere ha matrice culturale, Casa Pandora organizza eventi, dibattiti, momenti culturali, seminari, volti a divulgare e promuovere una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne in un'ottica di prevenzione della violenza.

8. EMERGENZE DA PANDEMIA

In caso di emergenze derivanti da pandemie, il Centro antiviolenza si impegna a realizzare tutti gli interventi di carattere organizzativo nel rispetto della normativa vigente e delle linee guida emanate dal Ministero della Salute, dal Comitato tecnico scientifico e dalle altre autorità competenti, finalizzate alla mitigazione del rischio.

Orari di apertura

Lunedì-martedì-giovedì 8-12:30

Mercoledì e venerdì 8-12:30 e 13/17

DOVE SIAMO

Via Piccone 13/2
Genova - Certosa

COME RAGGIUNGERCI:

Linea Amt, Metropolitana (stazione Brin)
Linea FS stazione Ge-Rivarolo
LINEE AMT: 7-8-9

COME CONTATTARCI

Negli orari di apertura: TEL. 0107314853

da lunedì' a venerdì dalle 9 alle 18: cell. +39 3452653083

Nei giorni festivi e dopo le 18 è attiva la segreteria telefonica.

Mail: centromferro@casapandora.it

Pagina web: www.casapandora.it

Il Centro è inserito nella mappatura del numero di utilità sociale dedicato 1522.

