

# 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.filorosaauser.com](http://www.filorosaauser.com)

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 dell'anno 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 più 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 fondata 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).

E' "**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).

Nel quotidiano e silenzioso agire delle donne portatrici di storie terribile e dolorose e che solo qualche anno fa non avrebbero potuto o saputo cercare uno sbocco alternativo alla loro condizione, oggi trovano nei Centri antiviolenza lo spazio adeguato e sicuro per ritrovare se stesse e costruire un futuro migliore. E Filo Rosa Auser, associazione che aiuta le donne vittime di violenza a trovare la strada per ritrovare se stesse, per uscire da una situazione inaccettabile e per ricostruire la propria vita, con il Centro Antiviolenza offre alla donna accoglienza, ascolto, sostegno e tutto quell'aiuto che le necessita. 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, utili al raggiungimento della fuoriuscita dalla violenza.

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.....	6
Dove siamo e come contattarci.....	8
I progetti e i servizi.....	9
1. Accoglienza e ascolto.....	9
2. Valutazione del rischio.....	9
3. Colloqui psicologici.....	10
4. Percorsi di counseling.....	10
5. Consulenze legali.....	10
6. Gruppi AMA.....	11
7. Accompagnamento alla rete dei servizi del territorio.....	11
8. Orientamento professionale.....	11
9. Accompagnamento autonomia abitativa.....	11
10. Reperibilità 24h24.....	11
11. La Rete.....	12
12. Promozione e prevenzione.....	12
13. Formazione.....	12
14. Raccolta dati.....	13

# Principi fondamentali

---

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

## - Solidarietà

- Il centro è formato 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, professioniste e non, che dedicano il loro tempo alla lotta alla violenza di genere, per aiutare le donne che vivono una situazione di maltrattamento 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.

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

E' iscritta al Registro Generale Regionale delle Associazioni di Volontariato, e all'albo Regionale dei Centri Antiviolenza di Regione Lombardia con il numero 146/444.

Dispone di un gruppo di volontarie con le competenze necessarie per rendere un adeguato e concreto servizio. Offre uno spazio gratuito e di facile accesso 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

---

Gli organi del Filo Rosa Auser sono:

- Assemblea degli associati

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

E' 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 il Presidente, la Presidenza e la Vice presidente

(quando prevista), 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

Il 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. 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 dal Presidente stesso.

### - Collegio dei sindaci

E' 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 predispone 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 .

### - Collaboratori esterni

Psicologhe, avvocate, counselor, educatrici, assistenti sociali e altre figure importanti per il buon funzionamento dell'associazione.

## Dove siamo e come contattarci

Filo Rosa Auser è un centro antiviolenza con sede a Legnano e Castano Primo, che vanta anche due sportelli d'ascolto rispettivamente a Cardano al Campo e Gallarate

### Sede del Centro Antiviolenza a Legnano

Via Pasubio, 21– 20025 Legnano (MI)

Tel. 348.3212482

Orari di apertura:

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

### Sede sportello di Castano Primo

Via Moroni, 8, 43 – 20022 Castano Primo (MI)

Tel. 392.6784436

Orari di apertura:

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

### Sede sportello di Cardano al Campo

Via Torre, 2 (presso biblioteca comunale) – 21010 Cardano al Campo (VA)

Tel. 349.9489526

Orari di apertura: mercoledì e venerdì ☐ dalle 15:00 alle 17:00

### Sede sportello di Gallarate

Via del Popolo, 3 – 21013 Gallarate (VA)

Tel. 0331.771069 (su appuntamento presso sede Auser)

Orari di apertura: lunedì ☐ dalle 16:00 alle 18:00



# I progetti e i servizi

## 1. Accoglienza e ascolto

**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 suo bisogno e il grado di rischio.

**Accoglienza** Previa autorizzazione da parte della donna (compilazione privacy), 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 componendo 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. E' 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.

## 2. Valutazione del rischio

Il 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.

### 3. Colloqui psicologici

Il Centro si avvale della consulenza di psicologhe e psicoterapeute. L'invio può derivare dall'espressione del desiderio o del bisogno della donna o può essere suggerito dalle operatrici. Il percorso di supporto psicologico presso il Centro è gratuito.

Il primo incontro di consulenza ha lo scopo di offrire ascolto empatico alla donna, approfondire e chiarire il problema segnalato e le caratteristiche di personalità della donna, definire obiettivi a breve termine, stimolare l'attivazione delle risorse personali, rispondere al bisogno di ritrovare fiducia e stima in se stessa, di essere riconosciuta e valorizzata. A volte può emergere la necessità di un supporto terapeutico prolungato per elaborare il trauma e rafforzare l'identità femminile: in questi casi viene proposto un pacchetto di cinque incontri gratuiti al termine dei quali, qualora la donna lo desiderasse, potrà effettuare un percorso di psicoterapia presso strutture pubbliche convenzionate.

### 4. Percorsi di counseling

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.

### 5. Consulenze legali

L'operatrice è una persona in grado di dare informazioni di carattere legale 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 tre avvocatesse, tutte iscritte negli elenchi degli avvocati per il patrocinio a spese dello stato, e tutte con attestato di proficua partecipazione ai corsi formativi personalizzanti 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 gestione di problemi connessi all'assegnazione di case popolari ecc.

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

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 rappresenta 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 24h24

Presso la sede di Legnano e di Castano Primo è garantita la reperibilità h24 . Inoltre Filo Rosa Auser aderisce al numero di pubblica utilità 1522, ovvero il numero istituito nel 2006 dal Dipartimento per le Pari Opportunità. E' 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

Filo Rosa Auser opera nella Rete Interistituzionale Antiviolenza Ticino Olona di Regione Lombardia. Lavora in collaborazione con i soggetti pubblici e privati inseriti nella Rete e partecipa ai tavoli istituzionali, tecnici e operativi, al fine di costruire percorsi ad hoc, linee guida, protocolli e interventi utili al ridare *“benessere”* e futuro alle donne vittime.

## 12. Promozione e prevenzione

Filo Rosa Auser svolge attività di formazione e sensibilizzazione sul tema della violenza domestica negli Istituti scolastici di ogni 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.

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

## 13. Formazione

Tutte le volontarie e le operatrici del Filo Rosa Auser sono adeguatamente formate sul tema della violenza di genere e sui percorsi attivabili dal Centro antiviolenza. I corsi di formazioni vengono organizzati al fine di impartire adeguate conoscenze rispetto agli

aspetti psicologici e legali delle situazioni in cui vi è violenza tra i partner. 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 sia degli sportelli, al fine di offrire un servizio puntuale e di vera utilità alle donne che si rivolgono a noi

## 14. Raccolta dati

L'Associazione Filo Rosa Auser utilizza una banca dati per raccogliere le risorse e i servizi, pubblici e privati, in qualità di centro antiviolenza, aderendo all'osservatorio regionale antiviolenza della Lombardia - Schede O.R.A.