



CARTA DEI SERVIZI ANNO 2021

Centro Antiviolenza WHITE MATHILDA
Via Garibaldi 46 – DESIO MB
Tel. 0362 621494
Cell. 366 4150 907

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla Legge 328/00 a tutela degli utenti al fine di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti.

Questa comprende la descrizione delle attività svolte dalla Associazione White Mathilda, i principi fondatori, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti.

2. IL CENTRO ANTIVIOLENZA WHITE MATHILDA

Il Centro Antiviolenza WHITE MATHILDA, nasce dall'esperienza maturata sul campo dell'Associazione White Mathilda, costituitasi come Associazione Promozione Sociale nel 2010 e iscritta all'Albo Regionale Pari Opportunità con il numero 462.

L'Associazione è oggi anche Centro Antiviolenza, ed è iscritta all'Albo Regionale Centri Antiviolenza con il numero 39.

L'attività del Centro è svolta da operatrici di accoglienza specificamente formate secondo la metodologia prevista dalla Rete Regionale dei Centri Antiviolenza e di Regione Lombardia (LR. 11/2012), che mettono a disposizione la loro esperienza e professionalità nel sostenere donne di ogni etnia, religione ed estrazione sociale che abbiano subito o subiscano **violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, da pratiche tradizionali, sul lavoro, stalking , violenza di Genere.**

Le attività del Centro comprendono in primo luogo l'**ascolto**, l'**accoglienza** e l'**assistenza psicologica e/o legale** per quanto riguarda gli abusi sia in ambito familiare che extra-familiare.

Sul piano culturale e della prevenzione, il Centro è impegnato a praticare e diffondere il rispetto delle diversità, promuove corsi di formazione e di aggiornamento, collabora con altri Enti presenti sul territorio, propone iniziative per i cittadini, le scuole, le imprese che operano sul territorio di Monza e Brianza, e Milano per realizzare percorsi di informazione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere, e affrontando tematiche specifiche quali bullismo, cyber bullismo educazione sessuale.

L'Associazione White Mathilda collabora con la Rete Regionale dei Centri Antiviolenza ed è inserita nel Numero Verde Antiviolenza Nazionale 1522.

In qualità Centro Antiviolenza della provincia di Monza e Brianza, White Mathilda ha sottoscritto il Protocollo inter-istituzionale della Rete Artemide con capofila il Comune di Monza per l'attivazione di servizi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della violenza sulle donne e alla protezione delle vittime di violenza (L.R. 11/2012).

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Sono garantiti parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione dei servizi a tutte le donne utenti e ai loro figli/e, a prescindere dalla loro nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica.

Gratuità

Tutti i servizi offerti dal Centro Antiviolenza White Mathilda sono completamente gratuiti per le utenti.

Riservatezza

Le operatrici e le collaboratrici del Centro Antiviolenza White Mathilda operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018 (regolamento Privacy o GDPR).

Nel corso del primo colloquio in sede viene fatto firmare il consenso al trattamento dei dati personali.

Efficienza ed Efficacia

Il Centro Antiviolenza White Mathilda assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri stabiliti a livello regionale e nazionale.

Il lavoro del Centro è svolto con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/e minori, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo i turni di cui al punto 4 e non prevede periodi prolungati di chiusura.

4. SEDI E CONTATTI

DESIO (MB)

Centro Antiviolenza White Mathilda

Il Centro è aperto dal *Lunedì* al *Venerdì* dalle 15:00 alle 18:00.

L'accesso al Centro è libero, anche senza appuntamento telefonico.

Le urgenze sono prese in carico immediatamente.

I colloqui con gli Avvocati sono generalmente svolti previo appuntamento telefonico.

Contatti

Indirizzo via Garibaldi, 46 – DESIO MB

Telefono **0362 621494**

Mail info@whitemathilda.org

LIMBIATE (MB)

Sede Decentrata Centro Antiviolenza

Lo sportello è aperto il *Martedì* dalle 09:30 alle 12:30 il *Mercoledì* dalle 09:30 LLE 12:30 il *Giovedì* dalle 15:00 alle 18:00.

Contatti

Indirizzo Villa Mella – Via Dante, 38 – LIMBIATE MB
Telefono **0299097580**
Mail : info@whitemathilda.org

SEREGNO (MB)

Sede Decentrata Centro Antiviolenza

Lo sportello è aperto il *Lunedì* dalle ore 9:30 alle 12:30, il *Giovedì* dalle ore 15:00 alle ore 18:00, il *Venerdì* dalle ore 9:30 alle ore 12:30.

Contatti

Indirizzo Via Oliveti, 17 – SEREGNO MB
Telefono **0362 263411**
Mail : sportelloseregno@whitemathilda.org

5. LE RISORSE UMANE

L'attività del Centro Antiviolenza White Mathilda si avvale della collaborazione di:

- **operatrici di accoglienza**
- **operatrice di ascolto**
- **operatrici di emergenza h. 24/7**
- **psicologhe**
- **psicologhe psicoterapeute**
- **avvocate in ambito civile e penale.**

6. I SERVIZI

Ascolto telefonico

L'ascolto telefonico ha lo scopo di accogliere la richiesta della donna, fornire informazioni e fissare il colloquio di accoglienza presso la sede o lo sportello più vicino al domicilio della richiedente.

Il servizio è svolto da operatrici con formazione specifica ed è attivo dal lunedì al venerdì negli orari di apertura del centro.

È sempre attivo il numero di Pronto Intervento h.24 – 366 4150 907.

Il colloquio in sede deve essere richiesto direttamente dalla donna interessata.

A mero titolo informativo, il primo contatto può essere effettuato anche da parenti, conoscenti o dai servizi territoriali.

Colloquio di accoglienza

Durante il colloquio telefonico, alla donna viene proposto e fissato un colloquio di accoglienza in sede con due operatrici (conduttrice e osservatrice) a elevato livello di formazione specifica sui temi della violenza di genere.

Sulla base delle sue esigenze e richieste, la donna - insieme alle operatrici di accoglienza - elaborerà nel corso di ulteriori colloqui un progetto individualizzato di fuoriuscita dalla violenza, comprensivo di sostegno psicologico, consulenza e assistenza legale ed eventualmente collaborazione con i servizi territoriali di riferimento.

Per la rilevazione dei fattori di rischio, White Mathilda si attiene alle indicazioni nazionali e regionali circa il modello sperimentale denominato S.A.R.A. Plus (*Spousal Assault Risk Assessment Plury User*).

Consulenza legale

White Mathilda si avvale della collaborazione di legali con formazione ed esperienza specifiche sulla violenza di genere e assistita, sia in ambito civile che penale, e che hanno partecipato al Corso di formazione professionalizzante: "Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza" organizzato da Regione Lombardia.

Tutte le avvocate sono iscritte all'Albo del gratuito patrocinio.

Sostegno psicologico

Per favorire nelle donne l'elaborazione dell'esperienza traumatica conseguente alla violenza subita, White Mathilda offre percorsi di sostegno psicologico condotti da psicologhe psicoterapeute che collaborano con il Centro.

Sostegno minori

In collaborazione con i Servizi Sociali territoriali si prevede un'attività di sostegno ai minori figli/e di donne utenti del Centro contestualmente al sostegno offerto alla madre.

Intervento h 24/7

Nell'ambito della **Rete Antiviolenza Artemide**, il Centro antiviolenza White Mathilda offre un servizio di pronto intervento **24/7** per rispondere in modo immediato ai bisogni delle donne vittime di violenza in situazione di emergenza.

L'intervento è attivo tutti i giorni tramite un numero telefonico dedicato, a disposizione del Centro Antiviolenza.

Alla chiamata risponde una operatrice di emergenza specificatamente formata sulla valutazione del rischio tramite il metodo S.A.R.A. plus e aggiornata sulla disponibilità delle strutture di protezione del territorio per la messa in sicurezza della donna.

Come la donna può richiedere l'intervento:

- Recandosi al Pronto Soccorso delle strutture ospedaliere della provincia di Monza e Brianza e/o in tutte le sedi delle Forze dell'Ordine
- Chiamando il numero unico d'emergenza **112**
- Chiamando l'Associazione White Mathilda al numero telefonico di Pronto Intervento (366 415907)
- **Numero antiviolenza e stalking 1522**
È inoltre possibile contattare il numero **1522** antiviolenza e stalking del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, attivo h24/7 per ricevere informazioni ed orientamento sui Centri antiviolenza locali.

7. ATTIVITÀ E PROGETTI

Sensibilizzazione

White Mathilda si propone l'organizzazione e la promozione di attività rivolte a sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni circa tutte le manifestazioni di violenza contro le donne (la cosiddetta violenza di genere) e a promuovere una riflessione critica sulla relazione fra i generi.

Interventi nelle scuole

White Mathilda organizza, su richiesta delle scuole interessate, interventi d'informazione, sensibilizzazione e formazione rivolti a studenti e docenti.

Formazione

White Mathilda effettua percorsi formativi indirizzati a operatrici di accoglienza, Forze dell'Ordine, figure professionali in ambito socio-sanitario e legale sul tema della violenza di genere, per l'accoglienza alle donne maltrattate e per la valutazione del rischio di escalation di violenza nelle relazioni intime (metodo S.A.R.A.).

Raccolta e diffusione dati statistici

White Mathilda fornisce dati all'Osservatorio Regionale Antiviolenza mediante l'apposita scheda informatizzata (scheda O.R.A.) per il monitoraggio del fenomeno e diffonde dati quantitativi e qualitativi anche attraverso pubblicazioni e interventi pubblici.