



# **CARTA DEI SERVIZI ANNO 2024**

Centro Antiviolenza WHITE MATHILDA .APS

Sede Operativa: Via Garibaldi 46 – DESIO MB

Telefono: 0362 621494

Reperibilità: h 24 /7 Tel. 366 4150 907

E-mail: [info@whitemathilda.org](mailto:info@whitemathilda.org)

## 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**.

WHITE MATHILDA 2017 iscritta all'Albo Regionale Centri Antiviolenza con il **numero 39** **Iscritta al RUNTS** numero° **126345** (Registro Unico Terzo Settore )

L'attività del Centro è svolta da operatrici di accoglienza e ascolto, 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, cyber bullismo, omofobia e 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, e non , propone iniziative per i cittadini, le scuole di ogni ordine e grado , con gli Enti Ecclesiastici , le imprese che operano sul territorio di Monza e Brianza, e Lombardia per realizzare percorsi di informazione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere, e affrontando tematiche specifiche quali Stalker, e Violenza di Genere

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

In qualità di Centro Antiviolenza della provincia di Monza e Brianza, White Mathilda ha sottoscritto il Protocollo interistituzionale 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).

**Novembre 2023 WHITE MATHILDA e CARABINIERI di Desio, Hanno Inaugurato la "STANZA LUCE" Presso la Sede del Comando Compagnia, in via Caduti di Nassiriya, 12 a Desio** , un luogo confortevole e accogliente dove le donne che si recano in caserma per denunciare qualsiasi forma di violenza o maltrattamento si possono sentire al sicuro.

### 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: l'impegno e impiego professionale prestato da White Mathilda alla Rete Artemide e non è elevato, sia in punto numerico di presenze, sia in punto livello di preparazione e rendimento 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 di chiusura.

### 4. SEDI E CONTATTI

#### **DESIO (MB)**

#### **Centro Antiviolenza White Mathilda**

Il Centro è aperto dal *Lunedì* al *Venerdì* dalle 14:30 alle 18:00.

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

Le assistite sono prese in carico immediatamente dalle nostre operatrici e dalle Psicologhe di turno, mentre l'assistenza legale è fornita in presenza un giorno alla settimana.

**Contatti**

*Indirizzo* via Garibaldi, 46 – DESIO MB  
*Telefono* **0362 621494**  
*Mail* **info@whitemathilda.org**

**SEREGNO (MB)**

**Centro Antiviolenza WHITE Mathilda SEREGNO**

Il Centro è aperto il lunedì dalle ore 9:30 alle 12:30,  
il Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.  
Il Martedì, Il mercoledì, il Giovedì, dalle ore 15 alle ore 18

**Contatti**

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

**PADERNO DUGNANO (MI)**

**Sportello Antiviolenza**

Lo sportello è aperto il *Lunedì* dalle 14:30 alle 17:30

**Contatti**

*Indirizzo* Piazza della Divina Commedia, 3 – Paderno Dugnano MI  
*Telefono* **3664150907**

**5. LE RISORSE UMANE**

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

- **Operatrici di accoglienza**
- **Operatrici di ascolto**
- **Operatrici di emergenza h. 24/7**
- **Psicologhe Psicoterapeute**
- **Psicologhe**
- **Avvocate in ambito civile e penale con gratuito patrocinio.**

## 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 e degli sportelli

**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 titolo informativo, il primo contatto può essere effettuato anche da parenti, conoscenti e insegnanti.

### 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) ad 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 eventualmente in collaborazione con i servizi territoriali di riferimento, e forze dell'ordine.

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*). Interagendo con Rete Artemide.

### Consulenza legale

White Mathilda si avvale della collaborazione di legali con formazione specifica sulla violenza di genere e assistita sia in ambito civile che penale, 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 personalizzati, condotti da psicologhe e psicologhe psicoterapeute che collaborano con il Centro e formate al sostegno delle donne vittima di violenza.

### 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 e in collaborazione con le ASST e forze dell'ordine, il Centro antiviolenza White Mathilda offre un servizio di pronto intervento **24/7** per rispondere in modo immediato e tempestivo ai bisogni delle donne vittime di violenza in situazione di emergenza, White Mathilda sin dalla sua nascita è collegata con il numero **1522** dipartimento delle pari opportunità.

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 4150 907**
- **Numero antiviolenza e anti-stalking nazionale**  
È inoltre possibile contattare il numero **1522** antiviolenza e anti-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 di ogni ordine e grado.

***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'istituto nazionale di statistica (ISTAT) mediante l'apposita piattaforma informatizzata per il monitoraggio del fenomeno e diffonde dati quantitativi e qualitativi anche attraverso pubblicazioni e interventi pubblici, sempre nel rispetto delle normative vigenti sulla privacy.