



# Pandora

Centro  
Antiviolenza

## CARTA DEI SERVIZI

[.....] Hanno costruito per me una gabbia  
affinchè la mia libertà fosse una loro concessione e ringraziassi e obbedissi.  
Ma io sono libera prima e dopo di loro,  
con loro e senza di loro  
sono libera nella vittoria e nella sconfitta. [.....]

Sono una donna  
Joumana Haddad

Via Piave 91-93 – 16018 Mignanego GE

P.IVA 03607100108

Tel. 0107729110 – cell. 3476928460

Mail: [centropandora@cooperativasocialemignanego.it](mailto:centropandora@cooperativasocialemignanego.it)

Pagina web: [www.cooperativasocialemignanego.it](http://www.cooperativasocialemignanego.it)

## **PREMESSA**

La Carta dei servizi non è un documento di intenti ma è un'occasione di informazione per tutte le persone che si riconoscono nel genere femminile, le operatrici, gli operatori e la popolazione sui servizi offerti, sui tempi e sulle modalità per accedervi.

L'obiettivo della Carta dei servizi è, dunque, quello di consentire sia all'utenza sia ai soggetti pubblici e privati con cui collabora il Centro anti violenza Pandora, la possibilità di conoscere le attività e di contribuire ad un miglioramento del servizio. Per questo motivo la Carta dei servizi sarà oggetto di un aggiornamento continuo. Grazie per l'attenzione

**I principi a cui ci ispiriamo**

**Chi siamo**

**I servizi**

**La rete dei Servizi**

**La qualità dei servizi erogati**

**La prevenzione e la sensibilizzazione**

## 1. I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO

Il Centro antiviolenza Pandora opera nel rispetto dei diritti fondamentali di tutte le persone che si riconoscono nel genere femminile che beneficiano delle sue attività. In particolare i servizi sono realizzati secondo i seguenti principi: gratuità, continuità, efficienza ed efficacia, accessibilità e trasparenza del servizio, riservatezza 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. I dettami della convenzione CEDAW, della Convenzione di Istanbul e delle norme nazionali e regionali sono il quadro di riferimento di tutte le nostre attività.

### 1.1 Gratuità

Tutti i servizi del Centro antiviolenza Pandora sono gratuiti.

### 1.2 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 che informa tutte le persone che si riconoscono nel genere femminile rispetto agli altri centri antiviolenza presenti sul territorio.

### 1.3 Efficienza ed efficacia

Il Centro assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela a tutte le persone che si riconoscono nel genere femminile e ai/ alle loro figli/e, valorizzando le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. All'interno del progetto condiviso la relazione con l'operatrice è stabilita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della persona che si riconosce nel percorso.

### 1.4 Accessibilità e trasparenza 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 oppure tramite il numero gratuito di pubblica utilità 1522.

### 1.5 Riservatezza 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 dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza consenso. Il Centro antiviolenza Pandora garantisce alle persone che si riconoscono nel genere femminile massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne il percorso presso il Centro stesso.

## **2. CHI SIAMO**

### **2.1 La mission**

La Mignanego Società Cooperativa Sociale ONLUS gestisce il Centro antiviolenza Pandora dal 2007. Il Centro è un servizio senza fini di lucro per sostenere le persone che si riconoscono nel genere femminile e i loro figli e figlie. E' impegnato 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.

### **2.2 Le risorse**

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

a) contributi istituzionali provenienti da: Dipartimento Pari opportunità, Regione Liguria; 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.

### **2.3 Dove siamo, come arrivare e come contattarci**

Sede del Centro: Mignanego (GE), via Piave 91

Orari di apertura:

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì:

dalle 8.30 alle 13;

Giovedì:

dalle 9 alle 13 e dalle 13.30 alle 17.30

Le operatrici del Centro antiviolenza Pandora rispondono ai numeri telefonici:

\* 010.7729110 presso Sede del Centro (negli orari di apertura);

\* 347-6928460 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18)

La linea telefonica fissa è sempre attiva, con segreteria telefonica negli orari di chiusura del Centro.

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

Mail: [centropandora@cooperativasocialemignanego.it](mailto:centropandora@cooperativasocialemignanego.it)

Pagina web: [www.cooperativasocialemignanego.it](http://www.cooperativasocialemignanego.it)

La zona è servita dal trasporto pubblico e, in particolare, è possibile raggiungerci con:

Trenitalia: stazione Piano Orizzontale dei Giovi

Linea Atp fermata Barriera per raggiungere la sede del Centro a Mignanego;

## **3. I SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA PANDORA**

### **3.1 A chi sono rivolti**

Il Centro antiviolenza Pandora promuove la cultura di genere e contrasto alle discriminazioni.

Il Centro è luogo dove le persone che si riconoscono nel genere femminile, con o senza figli, che vivono una qualsiasi forma di violenza, attraverso l'ascolto e il sostegno, possono trovare un luogo 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.

### 3.2 Quali servizi offre il Centro

- ✓ Risposta telefonica e accoglienza con accesso diretto
- ✓ sostegno psicologico
- ✓ psicoterapia
- ✓ sostegno psico-educativo e sostegno alla genitorialità
- ✓ gruppi di sostegno
- ✓ consulenza legale civile e penale
- ✓ mediazione interculturale
- ✓ accompagnamento nell'accesso a struttura residenziale
- ✓ orientamento al lavoro, work experience e tirocini formativi anche in sinergia con altre realtà della cooperazione sociale
- ✓ attività laboratoriali negli orari di chiusura del Centro, finalizzate alla socializzazione e all'inclusione sociale
- ✓ attività di prevenzione attraverso interventi nelle scuole di ogni ordine e grado
- ✓ attività di formazione
- ✓ campagne di informazione e sensibilizzazione attraverso iniziative aperte alla cittadinanza

**TUTTI I SERVIZI SONO GRATUITI**

### 3.3 Chi lavora nel Centro

Fra dipendenti della Mignanego Coop. soc. Onlus e volontarie il personale del Centro prevede: 1 responsabile, 1 psicologa, 1 psicoterapeuta, 1 mediatrice interculturale, 1 avvocatessa civilista, 1 avvocatessa penalista, 2 operatrici telefonica, 1 consulente per l'orientamento al lavoro.

Le avvocatesse sono entrambe iscritte all'istituto del gratuito patrocinio.

La riunione di équipe si realizza una volta ogni 15 giorni per confrontarsi sul servizio e periodicamente per verificare l'andamento di tutte le attività. Le operatrici hanno una formazione specifica sulle tematiche connesse alla violenza di genere e partecipano con regolarità ad attività formative. Si realizza una supervisione periodica con una consulente esterna

### 3.4 Come si accede al Centro

Il primo contatto al Centro può essere diretto negli orari di apertura o su appuntamento a seguito di una telefonata. L'accesso può avvenire su richiesta della persona stessa e/o tramite segnalazione da parte di un servizio pubblico o privato.

Successivamente si concorda un primo colloquio che permette all'operatrice di ascoltare i bisogni e i suoi vissuti emotivi; nei successivi colloqui, si definisce insieme un progetto teso a valorizzare le risorse interne ed esterne della persona attivando uno o più dei servizi offerti dal Centro, in collaborazione con i servizi che già sono coinvolti, oppure avviando nuove collaborazioni. Durante il percorso le operatrici del Centro mantengono costante il legame con i servizi e le/i professioniste/i coinvolte/i nel progetto.

### 3.5 Il percorso

Il percorso consiste in colloqui telefonici, informazioni, colloqui individuali, gruppi di sostegno, informazioni legali, mediazione interculturale, attivazione della rete territoriale di sostegno e, se necessario, relativi accompagnamenti e attivazione delle procedure per l'ospitalità in strutture di accoglienza.

Il colloquio con l'operatrice è uno spazio di confronto dove ogni le persone che si riconoscono nel genere femminile hanno la possibilità di svolgere un esame realistico dei bisogni e di realizzazione dei propri desideri.

Obiettivi del percorso:

- offrire un luogo dove trovare informazioni
- offrire uno spazio protetto e non giudicante dove trovare ascolto, sostegno e confronto
- sostenere le persone che si riconoscono nel genere femminile affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne
- fornire informazioni legali
- offrire gruppi di sostegno finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento
- offrire una consulenza specialistica finalizzata all'orientamento al lavoro;
- offrire informazioni a chi segnala situazioni di persone che subiscono violenza
- offrire sostegno scolastico e consulenza psicologica/psicoeducativa a minori vittima di violenza assistita, qualora fossero presenti (Cooperativa Sociale Ascur)
- mantenere una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocati/e, i Tribunali e le altre istituzioni e associazioni a sostegno della vittima di violenza e dei/delle suoi figli e figlie.

Dopo il primo colloquio, a seguito della condivisione e valutazione della motivazione ad intraprendere un percorso di fuoriuscita dalla violenza, confermata l'intenzione di prendere un altro appuntamento, inizia il percorso di presa in carico.

L'obiettivo della presa in carico consiste nell'aprire uno spazio di relazione in cui sia possibile esprimere i propri vissuti, raccontare e leggere dal suo punto di vista l'esperienza di disagio, ricostruire la stima e la fiducia in se stessa.

Il percorso di fuoriuscita dalla violenza ha necessariamente una durata variabile che dipende da più fattori, interni ed esterni alla persona.

### 3.6 Metodologia e strumenti operativi

La metodologia di accoglienza è basata sulla relazione tra donne non giudicante; che interviene nel rispetto del quadro di riferimento dei diritti umani e delle pari opportunità che fa capo alle leggi italiane e alla convenzione CEDAW, in particolare alla Raccomandazione n. 35, e alle disposizioni della Convenzione di Istanbul.

Nel rispetto dell'art. 48 della convenzione di Istanbul, non applica le tecniche di mediazione familiare e/o conciliazione, ivi compreso l'invio ad altri servizi che le applicano;

Il colloquio viene svolto in una stanza riservata. Solitamente è presente esclusivamente l'operatrice, ad eccezione di casi particolari (per esempio presenza di una mediatrice interculturale). In fase di ingresso, viene compilata una scheda per la rilevazione di dati, storia e caratteristiche. La scheda non è un documento pubblico ed è tutelata dalle norme sulla privacy.

### 3.7 Quali servizi interni possono essere attivati

#### Sostegno psicologico

Nel lavoro di sostegno psicologico si crea uno spazio dove sia possibile iniziare un percorso basato sull'introspezione e sulla capacità di leggere il proprio mondo emotivo.

Aiutare la vittima di violenza significa dunque condividere con lei un percorso, nel quale si affrontano diversi aspetti:

trovare uno spazio per sé

possibilità di lasciare spazio al conflitto

lavorare su un piano di realtà, intervenire sull'hic et nunc

riappropriazione del proprio punto di vista

autorizzarsi a scegliere

prendere decisioni autonome

#### Psicoterapia

La funzione psicoterapeutica consente di accogliere la domanda d'aiuto, la funzione di ascolto e di accompagnamento delle vittime di violenza, mantenendosi in contatto con vissuti ed emozioni proprie e della persona seguita. All'interno di un setting concordato le si fornisce uno spazio adeguato dove portare il proprio vissuto e le proprie risorse. La funzione terapeutica assume il ruolo di mediatrice ed interlocutrice del mondo interno, di comprensione della dinamica degli affetti in relazione alla struttura della personalità della vittima di violenza.

#### Gruppi di sostegno

Il gruppo può rappresentare per le donne uno spazio dove è possibile creare una rete di scambi e di relazioni, per confrontare le esperienze, esprimere i propri stati d'animo senza la paura di essere giudicate, per imparare ad essere più indipendenti e più libere dai condizionamenti e migliorare il senso di autostima.

I gruppi offrono sostegno emotivo e, all'interno di un setting definito, permettono alle donne di sperimentare attivamente quelle modalità relazionali che spesso condizionano le loro scelte e che, in alcuni casi, le mantengono in uno stato di svantaggio e di difficoltà emotiva, interpersonale o sociale. I gruppi rappresentano quindi un'occasione per esplorare le risorse personali in un'ottica di cambiamento, crescita e speranza.

#### Sostegno psico- educativo e sostegno alla genitorialità

Gli interventi di sostegno sono finalizzati a favorire la promozione e l'integrazione sociale della donna favorendo l'autonomia nella capacità di affrontare la situazione di disagio. Gli obiettivi del sostegno psico-educativo sono dunque la promozione e la crescita motivazionale, la prevenzione e la riduzione delle situazioni di emarginazione sociale e il sostegno alla genitorialità. Concretamente gli obiettivi si realizzano anche attraverso l'accompagnamento e il sostegno nell'usufruire di servizi territoriali.

Il sostegno alla genitorialità è un intervento psicologico di accompagnamento per le donne che, per motivi diversi, vivono delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale. Questi

percorsi mirano a comprendere e migliorare la relazione con i/le figli/e, gli stili educativi e comunicativi in famiglia per favorire una crescita migliore.

#### Mediazione interculturale

La mediazione interculturale è attivata, se necessario, in caso di vittime di violenza provenienti da altri Paesi al fine di facilitare la comprensione linguistica reciproca fra l'operatrice e la persona che si rivolge al Centro antiviolenza.

La mediatrice ha inoltre il compito di informare l'operatrice del Centro antiviolenza sugli aspetti culturali e/o religiosi del luogo di provenienza.

Durante il primo colloquio si valuta la necessità di copresenza anche nel percorso di presa in carico. Obiettivo della mediazione è quello di ridurre le difficoltà linguistiche e permettere la libera espressione della donna garantendo la piena comprensione e l'efficacia delle comunicazioni.

#### Consulenza legale

L'invio alle legali, avviene tramite l'operatrice del Centro dopo il primo colloquio, qualora nel corso dello stesso, emerga l'esigenza di parlare con una legale per ricevere informazioni circa la propria situazione o su eventuali iniziative da intraprendere (per esempio: avviare una procedura di separazione dal coniuge o presentare una denuncia-querela) o se, insieme all'operatrice, si valuta la necessità di una consulenza.

Anche nei casi in cui venga richiesto al Centro solo ed esclusivamente un colloquio con la legale, viene comunque effettuato il primo colloquio.

In caso di questioni particolarmente complesse, può essere fissato un secondo appuntamento con la legale. Qualora si renda necessario svolgere un'attività vera e propria (redigere una lettera, una denuncia-querela, un ricorso) l'operatrice informa che tale attività non rientra nella consulenza offerta dal Centro, ma che dovrà rivolgersi ad un avvocata/o (non necessariamente una delle legali del Centro Pandora). Vengono in ogni caso fornite informazioni circa le condizioni previste dalla legge per essere ammessa al patrocinio a spese dello Stato e viene, eventualmente, supportata nella compilazione dei moduli, senza che ciò comporti l'obbligo di nominare il legale del Centro nel procedimento in cui abbia chiesto l'ammissione al patrocinio.

La consulenza legale, al fine di facilitarne l'accesso, viene fornita in tempi brevi e in giornate variabili.

#### Accesso a struttura residenziale

Il Centro garantisce l'accompagnamento e il sostegno alle donne inserite nelle strutture residenziali.

#### Orientamento al lavoro, work experience, tirocini formativi

Il Centro offre un servizio di orientamento al lavoro e, grazie alla sinergia con altre realtà della cooperazione sociale, attiva work experience e tirocini formativi finalizzati ad intraprendere un percorso di autonomia lavorativa con strumenti di transizione che consentano di procedere con gradualità e in forma mirata nel percorso di avvicinamento al mondo del lavoro.



**Servizi educativi e sostegno scolastico a minori vittime di violenza assistita.**

In caso di donne con figlie/i vittime di violenza assistita il centro Pandora, in collaborazione con Cooperativa Sociale Ascur offre alle/ai minori laboratori scolastici, sostegno scolastico sia di gruppo che individuale, consulenza psicologica e consulenza psicoeducativa.

#### **4. LA RETE DEI SERVIZI**

Per il centro Pandora risulta fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire sia i bisogni delle persone che si riconoscono nel genere femminile che una rete attiva con il territorio. La rete si basa sulla collaborazione con ATS, Consultori familiari, Centri di Salute Mentale, Ser-T, Ospedali, Forze dell'Ordine, Siaf, 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 un intervento integrato, mirato ed efficace.

E' consolidata la collaborazione con gli altri Centri antiviolenza della Liguria.

**Il Centro Pandora ha stipulato i seguenti accordi di collaborazione:**

**Protocollo operativo con il Centro di salute mentale della ASL3 Genovese/Dss10;**

**Convenzione con CGIL Genova per utilizzo spazi, iniziative e formazioni congiunte.**

**Il Centro Pandora è parte delle seguenti reti**

**Rete regionale coordinata e promosso da Regione Liguria**

**Rete Roca, formata da 5 CAV di Regione Liguria che hanno sottoscritto un protocollo operativo;**

**Protocollo per la prevenzione e il contrasto della violenza nei confronti di donne, minori e persone vulnerabili nella regione Liguria "inRete contro la violenza"**

**Protocollo operativo con Cooperativa Agorà per le attività a favore delle donne migranti**

**Il Centro antiviolenza 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.**

#### **5. QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Il Centro antiviolenza 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 le persone che si riconoscono nel genere femminile seguite 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 Pandora  
documentazione e monitoraggio delle attività  
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.

## 6. ATTIVITA' DI PREVENZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

### 6.1 Attività di prevenzione

Il Centro Pandora si occupa dal 2008 di realizzare progetti di prevenzione nelle scuole di ogni ordine e grado (scuola infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado) tesi a promuovere una cultura di parità di genere.

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: un "fare educazione" che sia in grado di riconoscere i modelli dominanti di genere offrendo ad alunni ed alunne gli strumenti relazionali necessari a diventare gli uomini e le donne che desiderano. I progetti hanno l'obiettivo di 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 stimolando in loro una maggior coscienza del proprio ruolo individuale all'interno della società, per diventare individui più consapevoli.

### 6.2 Sportelli psicologici scolastici

Il Centro gestisce sportelli psicologici scolastici dal 2012, rivolti a studentesse e studenti della scuola secondaria di primo grado e a genitori e insegnanti della scuola primaria e secondaria di primo grado.

L'attività dello sportello prevede colloqui individuali e rappresenta uno spazio dedicato ai/alle ragazzi/e e alle loro famiglie in un clima di accoglienza e accettazione offrendo loro un'opportunità per affrontare problematiche inerenti lo sviluppo evolutivo, la gestione delle emozioni, i conflitti e per riflettere sulle modalità comunicative che caratterizzano la relazione con i/le ragazzi/e che crescono.

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

### 6.3 Attività di sensibilizzazione

Il Centro svolge attività di sensibilizzazione alla cittadinanza con lo scopo di divulgare e promuovere una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne in un'ottica di prevenzione della violenza. E' inoltre utile per far emergere attraverso dibattiti e occasioni culturali il fenomeno della violenza di genere per evidenziare il fatto che la violenza è un fatto pubblico e riguarda tutti, uomini e donne. Il Centro antiviolenza Pandora progetta campagne di raccolta fondi per sostenere le attività del centro e promuove la campagna per il 5x1000.

**Sede del Centro: Mignanego (GE), via Piave 91-93**

**Orari di apertura:**

**Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì:**

**dalle 8.30 alle 13;**

**Giovedì:**

**dalle 9 alle 13 e dalle 13.30 alle 17.30**

**Le operatrici del Centro antiviolenza Pandora rispondono ai numeri telefonici:**

**\* 010.7729110 presso Sede del Centro (negli orari di apertura);**

**\* 347-6928460 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18)**

**IL CENTRO E' INSERITO NELLA MAPPATURA 1522**



# Pandora

Centro  
Antiviolenza

