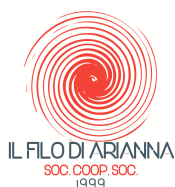




**IL FILO DI ARIANNA**

**SOC. COOP. SOC.**

1999



## Carta dei Servizi

La Cooperativa Sociale Il Filo di Arianna è un'impresa di servizi dinamica che opera, prevalentemente, nell'interesse delle donne vittime di violenza avvalendosi di personale altamente qualificato e specializzato.

La Cooperativa Sociale Il Filo di Arianna è nata nel 1999 dalla passione e dallo spirito di sacrificio di un piccolo gruppo di donne che hanno deciso di investire tempo, risorse e competenze in progetti diretti alla tutela delle donne vittime di violenza e alla loro rinascita.

Da quel lontano 1999 sono ormai trascorsi più di vent'anni e quel nucleo che ha creduto nel Il Filo di Arianna è cresciuto notevolmente e si è rinnovato.

Il Filo di Arianna Cooperativa Sociale, attraverso la carta dei servizi, intende offrire a tutti la possibilità di conoscere le attività svolte per accedervi con fiducia e serenità.

La Carta ha lo scopo di informare relativamente agli standard dei servizi offerti e alle modalità di svolgimento delle prestazioni.

Costituisce una sorta di contratto attraverso il quale si vanno a definire i diritti e i doveri reciproci.

L'obiettivo è di stabilire, per i vari servizi, le caratteristiche e le modalità di accesso agli stessi, al fine di tutelare i diritti soggettivi di ciascun utente, fornendo forme e strumenti per attivare reclami.

Con questo documento si intende presentare quanto la Società Cooperativa Il Filo di Arianna è in grado di offrire, con la prospettiva e l'impegno di rendere i propri servizi sempre più efficienti.

Gli aggiornamenti e le verifiche costanti a cui sarà sottoposta la presente Carta dei Servizi, la rendono dinamica ed evolutiva. Sarà, infatti, oggetto di rivalutazioni continue effettuate sulla scorta dei suggerimenti forniti dai lettori e da chi fruisce dei servizi, per renderla quanto più rispondente alle esigenze delle persone che la utilizzano.

La Carta dei Servizi verrà condivisa con tutti gli utenti che accedono ai servizi della Cooperativa ed a quanti ne faranno richiesta.

Il documento avrà durata triennale. Sarà aggiornato qualora le condizioni del servizio erogato, le caratteristiche, i bisogni e le esigenze dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.



## PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale Il Filo di Arianna è stata costituita nel 1999 dando vita al primo Centro Antiviolenza della provincia di Foggia e divenendo un punto di riferimento e di scambio per dare valore alle donne vittime di violenza. La Coop. Il Filo di Arianna radicandosi su tutto il territorio provinciale, si è da subito impegnata a contrastare ogni forma di violenza (fisica, psicologica, economica, stalking e mobbing sui posti di lavoro) e a promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione, alla prevenzione e al contrasto del fenomeno della violenza su donne e minori.

La Cooperativa, composta da sole donne, vanta sia socie ordinarie che socie volontarie. Opera nella regione Puglia e soprattutto in provincia di Foggia rivolgendosi anzitutto alle donne in difficoltà perché vittime di maltrattamento, abusi, violenze.

Nello Statuto si legge “La Coop. Sociale Il Filo di Arianna persegue finalità di solidarietà sociale, al fine di rimuovere ogni forma di violenza psicologica, fisica, sessuale ed economica nei confronti delle donne all’interno e al di fuori del contesto familiare. La Cooperativa si riconosce nei principi di inviolabilità del corpo femminile, di libertà e di autodeterminazione, sostenendo e proteggendo le donne da qualunque forma di violenza, discriminazione e sfruttamento”.

Collabora con le amministrazioni locali alla progettazione, co-progettazione e realizzazione di programmi antiviolenza. Partecipa ai tavoli di concertazione e di programmazione realizzati presso gli Ambiti Sociali Territoriali dove la cooperativa è presente con i suoi servizi.

Attraverso una continua analisi dei territori, si cerca di ascoltare e percepire prontamente i bisogni espressi e latenti della collettività; con la redazione di PAI (Piani Assistenziali Individuali) si mette al centro la persona in quanto portatrice di diritti, valorizzando le abilità possedute da ciascuno.

## GLI ORGANI SOCIALI DELLA COOPERATIVA

Gli organi di gestione de “Il Filo di Arianna” sono:

- o L’Assemblea
- o Il Consiglio d’Amministrazione



## POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolte nel proprio ambito operativo.

Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno della Cooperativa Sociale Il Filo di Arianna e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- ◇ miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione più adeguata delle risorse umane e informative;
- ◇ massima attenzione alla centralità della persona;
- ◇ formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- ◇ coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi previsti dal SGQ ed al soddisfacimento delle esigenze delle utenti, portatori d'interesse;
- ◇ adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestati sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

## PROCEDURE PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio: ciò avviene tramite la somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile.

I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimento che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari si diversificano a seconda del soggetto a cui vengono somministrati:

- Utente
- Committente
- Operatore

Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza.



Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo.

## PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO CAV

I principi, che sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa, possono essere riassunti in alcuni punti essenziali:

- Imparzialità ed eguaglianza

I servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di nazionalità, lingua, opinioni politiche e livello di istruzione. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche degli utenti, nel rispetto del progetto sociale che li riguarda e li coinvolge come parte attiva.

- Riservatezza

Le operatrici della Cooperativa operano nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal Reg. U.E. 2016/679 e ss.mm.ii. Pertanto, nessuna azione è attivata dalle operatrici senza il consenso delle utenti.

- Continuità

Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di apertura al pubblico ma anche della disponibilità del numero telefonico H24, delle tipologie di attività e delle cause di forza maggiore.

- Diritto di scelta

Il cittadino, laddove consentito dalla vigente normativa, ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli che maggiormente soddisfano le proprie necessità.

- Partecipazione e informazione

Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

- Efficacia ed efficienza

La Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi, adottando soluzioni procedurali più idonee al raggiungimento della massima qualità.

- Accessibilità

L'accesso, per il servizio CAV, può avvenire:

- ⇒ Chiamando il numero nazionale Antiviolenza e Stalking 1522
- ⇒ Chiamando il numero per le emergenze + 39 340 7685267
- ⇒ Inviando una e-mail all'indirizzo [filodiarianna22@libero.it](mailto:filodiarianna22@libero.it)



- ⇒ Contattando su Messenger la pagina FB Centro Antiviolenza Il Filo di Arianna
- ⇒ Presentandosi direttamente presso le sedi del Centro Antiviolenza
- ⇒ Presentandosi al CAV su invio di altri servizi

### IL SERVIZIO CAV – LE SEDI

San Severo – via P. Togliatti, 36  
Torremaggiore – via della Costituente, 21  
Chieuti – Largo IV Novembre, 6  
Serracapriola – via Giannone, 11  
Lesina – via Biscotti  
Apricena – C.so Gen. Torelli, 110  
San Paolo di Civitate – p.zza P. Pio, 1  
Poggio Imperiale – via L. Cadorna, 2  
Vieste – v.le Marinai d'Italia  
Peschici – p.zza Pertini, 1  
Cagnano Varano – via A. Moro, 1  
Vico del Gargano – via Roma, 7  
Ischitella – via 8 Settembre, 18  
Carpino – via Municipio  
Rodi Garganico – Piazza Giovanni XXIII  
Lucera – C.so Giuseppe Garibaldi, 74  
Foggia – via Trieste, 10  
Cerignola – via Pavoncelli, 43  
Troia – Via Regina Margherita, 2

### IL SERVIZIO CAV – RISORSE UMANE

Il Filo di Arianna si avvale della collaborazione di personale composto esclusivamente da donne. Le operatrici – psicologhe, assistenti sociali, educatrici, avvocate – si occupano dell'accoglienza delle utenti, del loro percorso di uscita dalla violenza e dallo stato di vittimizzazione, dei gruppi di auto-aiuto (come strumento per elaborare il proprio vissuto di violenza e come spazio di socializzazione per ricostruire l'immagine di sé ed un nuovo progetto di vita attraverso l'aiuto e la partecipazione di altre donne), dell'inserimento lavorativo, dei rapporti



con la Rete e della sensibilizzazione nelle scuole. A tal fine, la Cooperativa sociale concorre allo svolgimento delle attività di formazione ed aggiornamento sul fenomeno della violenza di genere delle operatrici.

### L'ASCOLTO TELEFONICO

Il "Filo di Arianna" dispone di una linea telefonica abilitata all'ascolto, all'informazione e al contatto preliminare alla presa in carico. L'ascolto telefonico ha lo scopo di accogliere le richieste delle donne e fissare il colloquio accoglienza presso la sede. Il servizio è svolto dalle operatrici con formazione specifica sulla violenza di genere ed è attivo dal lunedì al venerdì negli orari di apertura del Centro.

### COLLOQUI DI ACCOGLIENZA

Il colloquio viene svolto in sede, in una stanza riservata, ha durata di circa un'ora ed è svolto da un'operatrice con elevato livello di formazione specifica sui temi della violenza di genere. E' prevista una modulistica in fase di ingresso per ogni donna che contatta il Centro Antiviolenza per la prima volta. L'operatrice compila una scheda per la rilevazione dei dati e delle caratteristiche relative all'utente e alla sua storia. La scheda non è un documento pubblico e ha lo scopo di tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono al Centro. Sulla base delle esigenze e richieste della donna, l'operatrice elaborerà, nel corso di ulteriori colloqui, un progetto individualizzato di uscita dalla violenza, eventualmente comprensivo di sostegno psicologico, consulenza e assistenza legale e collaborazione con i servizi sociosanitari e gli assistenti sociali territoriali di riferimento, per il reinserimento sociale e lavorativo delle donne vittime di violenza.

### IL PERCORSO DI USCITA DALLA VIOLENZA

Il percorso di uscita dalla violenza inizia con la presa in carico dopo almeno due colloqui in sede. Si articola e cambia a seconda della storia, delle esigenze e delle richieste dell'utente che viene accolta, senza alcun giudizio e garantendole anonimato e riservatezza. Tale percorso viene, quindi, costruito attraverso una relazione di fiducia con le operatrici elaborando un progetto secondo una puntuale analisi dei bisogni, delle risorse e del rischio che la donna può correre. Qualora la donna ne faccia richiesta può intraprendere un percorso di sostegno psicologico. A completamento del percorso è possibile supportare la donna accompagnandola verso un inserimento lavorativo e/o abitativo che le permetta di trovare l'autonomia necessaria alla completa fuoriuscita dalla violenza. Pertanto, il lavoro del Centro Antiviolenza consiste nel fornire aiuto e tutela dal punto di vista fisico, psicologico, economico, legale e logistico, ma anche nel fornire un percorso di consapevolezza che consenta alle vittime di scoprire e sperimentare la possibilità di una vita diversa "libera"



dalla situazione di vittimizzazione. L'obiettivo finale è quello di aumentare il livello di autostima, autonomia e autodeterminazione della donna.

### CONSULENZA LEGALE

La Cooperativa si avvale della collaborazione di avvocate, sia civiliste che penaliste, con formazione specifica sulla violenza di genere.

Le avvocate svolgono all'interno del Centro Antiviolenza la propria attività a titolo gratuito e sono iscritte all'Albo del Gratuito Patrocinio.

### CONSULENZA PSICOLOGICA

Per favorire nelle donne l'elaborazione dell'esperienza traumatica conseguente alla violenza subita, la Cooperativa che gestisce il Centro Antiviolenza offre percorsi di sostegno psicologico condotto da psicologhe e psicoterapeute con formazione specifica sulla violenza di genere.

### ORIENTAMENTO PER L'AUTONOMIA SOCIO-ABITATIVA E LAVORATIVA

Il Filo di Arianna offre un servizio di orientamento al lavoro per le donne vittime di violenza disoccupate o inoccupate elaborando il loro bilancio delle competenze e favorendo l'inserimento nel mercato del lavoro anche attraverso tirocini e/o borse lavoro.

### LA STRUTTURA RESIDENZIALE – LA CASA DI SEMI-AUTONOMIA

La Cooperativa Il Filo di Arianna collabora con la rete delle case rifugio ad indirizzo segreto e gestisce in proprio una Casa di Semi Autonomia che offre ospitalità alle donne e ai loro figli/e minori. La Casa è composta da tre stanze oltre ad una sala comune ed i servizi e offre ospitalità alle donne che hanno concluso il percorso di protezione presso le case rifugio, una sistemazione abitativa autonoma, per un periodo di almeno un anno e massimo due, inserendosi come nuovo servizio di contrasto alla violenza di genere.

La Casa è strettamente collegata con il Centro Antiviolenza che ha in carico la donna per il consolidamento del percorso di autonomia ed il reinserimento sociale-economico ed è uno degli strumenti principali per lo sviluppo di una reale capacità di progettazione di vita indipendente, attraverso un approccio educativo che tenda a promuovere un'effettiva autodeterminazione.

Le attività svolte nella casa prioritariamente sono:

- a. presa in carico della donna da parte dell'operatrice, in raccordo con la coordinatrice;





- b. definizione del P.A.I.
  - c. colloqui periodici con l'operatrice;
  - d. colloqui gestiti dalla psicologa per la realizzazione di un percorso di consulenza psicopedagogica;
  - e. interventi di supporto ai minori, lì dove presenti, in caso di violenza assistita;
  - f. attivazione di servizi di orientamento alla formazione e di ricerca attiva del lavoro per aiutare la donna a raggiungere un'indipendenza economica;
  - g. gestione dei contatti e delle relazioni con i Servizi Sociali;
  - h. gestione delle riunioni per una buona convivenza, nel caso di presenza di più donne o più nuclei familiari e gestione delle modalità organizzative per un buon funzionamento della casa;
  - i. gestione, da parte della Coordinatrice, di tutte le incombenze burocratiche relative all'inserimento.
- L'équipe di lavoro della Casa è costituita da un'educatrice, da una psicologa e da un'avvocata.
- Intervengono, per le questioni amministrative, la Presidente e la Direttrice della Cooperativa

L'ingresso e la permanenza nella Casa sono disciplinati da specifico Regolamento.

### **LE RETI, LE ATTIVITÀ, I PROGETTI**

Per il "Filo di Arianna" è fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un'efficiente sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire una rete attiva con il territorio e quindi facilitare la soluzione dei problemi e dei bisogni delle donne. Particolarmente importante è il rapporto con le istituzioni per la sensibilizzazione alla prevenzione, protezione e contrasto alla violenza di genere. A tal fine rilevante e fondamentale è la collaborazione con i Servizi Sociali (nell'attività di sostegno delle donne e di tutela dei loro figli/e minori, organizzando incontri mirati tra la donna, le operatrici e l'assistente sociale di riferimento e progettando insieme un percorso personalizzato di uscita dalla violenza), con le Forze dell'Ordine (per la presentazione delle denunce e la raccolta di tutti gli elementi che possono portare ad ottenere un provvedimento restrittivo per il maltrattante), con i Pronto Soccorso e i Medici di Base e con i Consultori.

La rete è tessuta ed in continua evoluzione anche con gli altri attori del privato sociale. Un esempio di proficua collaborazione, ad esempio, è stato realizzato attraverso il progetto VIOLA@at – Volontà – Intraprendenza – Orientamento – Lavoro – Autodeterminazione nel territorio dell'Alto Tavoliere – finanziato dalla Regione Puglia e di cui la Cooperativa è stata partner, con SMILE Puglia capofila. Il progetto ha consentito, alle donne vittime di violenza, di seguire un corso di formazione per il successivo inserimento nel mercato del lavoro. Le donne sono state anche destinatarie di specifiche consulenze per l'avvio d'impresa, per la promozione di sé stesse. Sono stati svolti, inoltre, dei seminari sulle tematiche "La violenza in famiglia e le sue forme", "Gli stereotipi e le conseguenze



della violenza”.

La Cooperativa, ancora, è stata soggetto attuatore, per l'Ambito di San Severo, del programma anti violenza “Yazida 3” che prevede tra l'altro, con la collaborazione di Be Free società cooperativa, attività di formazione per il personale delle forze dell'ordine, e la nascita del “tavolo della non violenza” attraverso la realizzazione di processi partecipativi con il coinvolgimento delle scuole secondarie di secondo grado e delle associazioni iscritte agli albi comunali.

È stata soggetto attuatore, per l'Ambito di Vico del Gargano, del programma anti violenza “Antonietta Caruso 2.0”.

Il Filo di Arianna, poi, è capofila del progetto “Zona Franca” finanziato da Fondazione con il Sud e che vede tra i partner l'Università degli Studi di Foggia per la realizzazione dei laboratori “Tecniche narrative autobiografiche per il contrasto della violenza di genere”.

La Cooperativa, inoltre, è fortemente impegnata nella promozione della campagna di comunicazione della Regione Puglia “Allenati contro la violenza” attraverso gli eventi svolti nel 2023 e nel 2024, alcuni di rilievo internazionale, che hanno visto il coinvolgimento di associazioni sportive e di centinaia di atleti e partecipanti.

La Cooperativa supporta le donne e le istituzioni preposte nell'accesso alle misure di sostegno, Reddito di Liberà, Reddito di Dignità. Inoltre ha supportato economicamente le donne vittime di violenza attraverso una specifica progettualità finanziata dalla Regione Puglia.

Le collaborazioni attivate sul territorio, in modo non esaustivo, possono essere così evidenziate:

- Ambito Territoriale di San Severo
- Ambito Territoriale di Vico del Gargano
- Ambito Territoriale di Lucera
- Ambito Territoriale di Troia
- Consulta delle Associazioni Comune di San Severo
- ASL Provincia di Foggia
- Università degli Studi di Foggia
- Policlinico di Foggia
- Comune di Foggia
- Comune di Cerignola
- Arci provinciale
- Be Free cooperativa sociale
- Follow Us APS
- USSM Foggia
- Questura di Foggia



- Carabinieri Comando provinciale di Foggia
- Fondazione Con il Sud
- Fondazione Una Nessuna Centomila
- CCIAA Foggia
- Confcommercio Foggia
- Consorzio Icaro
- Ordine dei Giornalisti della puglia
- Giulia Giornaliste
- Fondazione Marisa Bellisario

### **IL FASCICOLO DIGITALE ANTIVIOLENZA**

La trasformazione digitale è una rivoluzione perché introduce una cultura aziendale orientata al cambiamento con un occhio attento alle esigenze interne.

La ridefinizione dei processi aziendali, con flussi interni decisamente più snelli, garantisce un approccio diverso al lavoro e, soprattutto, la disponibilità di servizi digitali back office per un'innovazione dei processi nell' erogazione dei servizi.

È per stare al passo con i tempi che Il Filo di Arianna ha realizzato il Fascicolo Digitale Antiviolenza, accessibile esclusivamente alle operatrici autorizzate e raggiungibile dal sito internet della Cooperativa.

### **IL BILANCIO SOCIALE**

La redazione del Bilancio Sociale consente di riflettere su quanto è accaduto durante l'anno e trarne esperienza. Il Bilancio Sociale 2023 è pubblicato sul sito internet <https://www.ilfilodiariannacooperativa.it>

### **LA SEDE DELLA COOPERATIVA**

Il Filo di Arianna ha la sua sede legale a San Severo (FG) in via Soccorso 176/A e sede operativa in via Trieste, 10 a Foggia

P. IVA 02407890710 – RUNTS n. 835170 – Albo Cooperative n. 1529/2023 sez. A – È associata al Consorzio Icaro



## I RECLAMI

Il Filo di Arianna Cooperativa Sociale, al fine di tutelare i cittadini e di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, garantisce la possibilità di effettuare reclamo a seguito di disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi erogati. La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, permette alla Cooperativa di individuare e definire gli obiettivi di miglioramento assegnati in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle relative disponibilità economiche, tecniche ed organizzative. Al fine di rendere l'operazione di reclamo un diritto da esercitare in modo immediato e con semplicità, esso può essere sottoposto all'attenzione della Cooperativa in diverse forme, ossia:

Comunicazione telefonica al numero: + 39 340 7685267

Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, al recapito sopra indicato con il referente del servizio oggetto di disfunzione;

Compilazione di apposita scheda presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative.

Le segnalazioni ed i reclami (effettuati in forma scritta, verbale o telefonica) devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo; il cittadino ha diritto di ottenere risposta entro tre giorni dalla presentazione del reclamo. Ogni reclamo verrà registrato ed archiviato sotto forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.

## SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

- Segnalazione
- Reclamo
- Suggerimento

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via/Piazza \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ E Mail \_\_\_\_\_

Indirizzato a \_\_\_\_\_

Oggetto della Segnalazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Ricevuta il \_\_\_\_\_ dall'operatrice \_\_\_\_\_

San Severo, 3 ottobre 2024