

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO ANTIVIOLENZA PLUS MACOMER



Unione dei Comuni Marghine  
Ufficio di Piano Distretto di Macomer  
Comuni di Birori, Bolotana, Borore, Bortigali, Dualchi,  
Lei, Macomer, Noragugume, Silanus e Sindia



In collaborazione con Consorzio Network Etico Italia  
Cooperative Sociali Les Delices - Isola Verde



## *Centro Antiviolenza Unione dei Comuni del Marghine - Plus Macomer*

Gentile lettrice,

questa Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di raccontare che cos'è il Centro Antiviolenza e che cosa può fare concretamente per le donne.

Non si tratta di un semplice documento di intenti, ma di uno strumento operativo e trasparente che offre informazioni sulle attività del Centro, sui tempi e sulle modalità di accesso.

La Carta è pensata per offrire orientamento e chiarezza sia alle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza, sia agli Enti, alle associazioni e a tutti i soggetti che, a vario titolo, collaborano con il servizio.

Quella che presentiamo è la seconda edizione, aggiornata alla luce dei nuovi servizi attivati e della rinnovata organizzazione del Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine.

Ci auguriamo che la lettura risulti chiara e utile nel rispondere ai Suoi quesiti. In caso di dubbi, necessità di chiarimenti o per ulteriori informazioni, non esiti a contattarci utilizzando i recapiti indicati nelle pagine successive: saremo lieti di offrirLe tutto il supporto necessario.

La Carta dei Servizi si rivolge non solo alle donne, ma all'intera comunità, con l'intento di promuovere informazione, consapevolezza e sensibilizzazione sul tema della violenza di genere.

Attraverso la diffusione di contenuti chiari e accessibili, vuole contribuire a contrastare la cultura patriarcale che legittima o minimizza la violenza, a decostruire stereotipi radicati e a superare i pregiudizi che troppo spesso colpevolizzano le vittime e giustificano comportamenti abusanti.

Educare la comunità, informare sui diritti, promuovere il rispetto e l'uguaglianza tra i generi significa agire sulla prevenzione, creando le condizioni culturali e sociali affinché la violenza non trovi più spazio.

Cordiali Saluti

Consorzio Network Etico Italia  
Cooperativa Sociale "Les Delices"  
Cooperativa Sociale "Isola Verde"

# CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

1. I Principi fondamentali .....	2
2. Le finalità del servizio.....	3
3. Modalità di accesso.....	4
4. Giorni e orari di apertura .....	5
5. Contatti .....	5
6. Adesione al 1522 .....	6
7. Le competenze tecniche e culturali delle operatrici del Centro .....	6
8. Il funzionamento del servizio.....	7
9. Divieto di mediazione familiare .....	9
10. La tutela dei figli minori .....	9
11. Il supporto e i gruppi di auto mutuo aiuto .....	10
12. Collegamenti con la rete di emergenza del territorio.....	10
13. Prevenzione, sensibilizzazione e divulgazione .....	12
14. Qualità e miglioramento continuo .....	12
15. Standard di qualità .....	13
16. Domande & Risposte .....	14
17. L'Unione dei Comuni del Marghine e il contesto istituzionale .....	17
18. Il Consorzio Network Etico.....	17

## **1. I Principi fondamentali**

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine opera nel pieno rispetto dei principi sanciti dalla Convenzione di Istanbul, il primo strumento giuridicamente vincolante a livello internazionale per la prevenzione e il contrasto della violenza contro le donne. La Convenzione definisce la violenza contro le donne come una violazione dei diritti umani e un'espressione della storica disuguaglianza tra i generi. Essa fornisce un quadro normativo completo che riconosce la necessità di proteggere le donne da ogni forma di violenza, promuovendo l'autonomia, la sicurezza e il rispetto della loro dignità.

Il Centro Antiviolenza è inoltre progettato in conformità con le Linee guida della Regione Sardegna per l'accoglienza e il sostegno alle donne vittime di violenza di genere, garantendo un servizio coerente con i più alti standard di tutela, professionalità e umanità.

### **Principio di eguaglianza e imparzialità**

Il Centro Antiviolenza garantisce pari diritti a tutte le donne, senza alcuna discriminazione per motivi di etnia, religione, sesso, lingua, residenza, opinioni politiche o orientamento sessuale. L'universalità dell'accesso non esclude l'approccio individualizzato: l'ascolto, l'assistenza e il sostegno sono sempre personalizzati in base alla storia e vissuti individuali di ogni donna.

### **Principio di continuità**

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine assicura la continuità e la regolarità nell'erogazione dei propri servizi, garantendo un supporto costante alle donne che vi si rivolgono. Il Centro è aperto tutto l'anno, senza interruzioni, e prevede una copertura settimanale articolata su più giornate e fasce orarie, così da rispondere alle diverse esigenze di accesso.

A tutela della tempestività degli interventi, il servizio garantisce la reperibilità telefonica attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, per rispondere alle situazioni urgenti o fornire un primo ascolto anche nei momenti di maggiore difficoltà. Questo principio è fondamentale per offrire un punto di riferimento costante e sicuro, su cui ogni donna possa contare in qualsiasi momento.

### **Principio di libertà di scelta**

Tutte le azioni attuate dal Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine si svolgono nel pieno rispetto della libertà di scelta e dell'autonomia decisionale della donna. Ogni intervento proposto è condiviso e costruito insieme alla donna, nel riconoscimento della sua capacità di autodeterminarsi e nel rispetto dei suoi tempi, dei suoi bisogni e delle sue priorità. Nessun percorso viene imposto: il Centro non agisce d'ufficio, ma accompagna la donna in modo rispettoso e non giudicante, affinché possa compiere scelte consapevoli e

trovare le risorse necessarie per affrontare la propria situazione. La donna rimane sempre l'unica protagonista del proprio percorso di uscita dalla violenza.

#### **Principio di riservatezza e informazione**

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal DPGR UE 2016/679. Nessuna azione è attivata senza informarne la donna. Il servizio garantisce alla donna la massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi.

#### **Principio di efficacia ed efficienza**

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine opera con l'obiettivo di offrire risposte tempestive, efficaci ed efficienti ai bisogni delle donne che si trovano in situazioni di violenza o rischio di violenza. L'organizzazione del servizio si fonda su un'equipe multidisciplinare specializzata, in grado di accogliere e accompagnare ogni donna con un approccio integrato e personalizzato, tenendo conto della complessità e unicità di ogni percorso. Tutto il personale impiegato è di genere femminile, in coerenza con i principi di accoglienza, protezione e sicurezza sanciti dalle linee guida nazionali e regionali.

#### **Principio di resilienza**

Il Centro Antiviolenza riconosce il valore e la forza della resilienza individuale. Durante il percorso, ogni donna è accompagnata e sostenuta in un processo di empowerment e valorizzazione delle proprie risorse personali, emotive e relazionali. L'obiettivo è favorire la consapevolezza della propria situazione e attivare un cammino di riconquista dell'autonomia, della sicurezza e del pieno controllo sulla propria vita.

## **2. Le finalità del servizio**

La violenza di genere non è un problema individuale né una dinamica privata di coppia, ma un fenomeno sociale che riguarda l'intera collettività. È un problema radicato, resistente e spesso sommerso, che attraversa tutte le fasce sociali, economiche e culturali, senza distinzione di età, nazionalità, istruzione o condizione economica.

In questo contesto, il Centro Antiviolenza interviene per promuovere informazione, consapevolezza e una maggiore sensibilità collettiva sul tema della violenza maschile contro le donne. A partire da questa consapevolezza, il servizio si fonda su due finalità principali:

- Supportare direttamente le donne che subiscono o hanno subito violenza, o che vivono una situazione relazionale ambigua o opprimente. Il Centro accompagna un

percorso di consapevolezza, offrendo strumenti per riconoscere la violenza e costruire un futuro libero e sicuro, per sé stesse e per i propri figli.

- Promuovere il benessere collettivo, contribuendo alla costruzione di una comunità più informata, sensibile e attiva nel contrasto alla violenza. Come riconosciuto dalla Convenzione di Istanbul, la violenza contro le donne è una grave violazione dei diritti umani, e in quanto tale richiede un impegno condiviso.

Il Centro Antiviolenza è dunque sia un servizio di protezione e sostegno individuale, sia uno strumento di prevenzione e trasformazione culturale. Opera per contrastare gli stereotipi, i pregiudizi e le convinzioni che alimentano la violenza e che sono radicati in una visione patriarcale della società. È un luogo fisico e simbolico, dove le donne trovano ascolto, protezione e alleanza, e dove si lavora per generare cambiamento, promuovendo il rispetto, la parità e la non violenza come valori fondanti della vita comune.

### 3. Modalità di accesso

Il servizio offre diverse modalità di accesso, pensate per agevolare l'incontro con le donne e con i cittadini interessati.

- **L'accesso diretto** garantisce l'accoglienza immediata delle donne che si recano presso il Centro negli orari di apertura comunicati al pubblico. Qualora risultasse difficoltoso raggiungere fisicamente la sede del servizio, oppure per preferenza personale, è possibile stabilire un primo contatto tramite telefono, e-mail o messaggio WhatsApp.
- **L'accesso indiretto** consiste nell'accoglienza di persone vicine alla donna — come amici, amiche, parenti, insegnanti, medici di base, ecc. — che abbiano dubbi o sospetti in merito ad una possibile situazione di violenza domestica o assistita. In questi casi, l'équipe ascolta la narrazione e, sulla base delle informazioni ricevute, fornisce consigli e suggerimenti per un eventuale sostegno indiretto alla donna e per facilitarne l'avvicinamento al Centro.
- **L'accesso su invio** riguarda l'accoglienza della donna su segnalazione di operatori sociali comunali o di altre figure formali (forze dell'ordine, medici di base, pediatri, operatori di pronto soccorso, operatori dei consultori, del CSM, dei poliambulatori), nonché da risorse informali (associazioni di volontariato, parrocchie, ecc.). Tali enti territoriali svolgono un ruolo cruciale nel diffondere la conoscenza dell'esistenza del Centro Antiviolenza, favorendo l'accessibilità e l'utilizzo del servizio da parte delle donne che ne hanno bisogno.

<b>Modalità di accesso</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Strumenti di contatto</b>	<b>Note</b>
<b>Accesso diretto</b>	Donne che si recano autonomamente al Centro	Presenza fisica presso la sede negli orari di apertura	Accoglienza immediata
<b>Accesso telefonico o digitale</b>	Donne che preferiscono un primo contatto non in presenza	Telefono, e-mail, WhatsApp	Possibilità di fissare un appuntamento e ricevere prime informazioni
<b>Accesso indiretto</b>	Persone vicine alla donna (parenti, amici, insegnanti, ecc.)	Colloquio con l'équipe presso il Centro o contatto telefonico	L'équipe fornisce consigli per favorire l'avvicinamento della donna al servizio
<b>Accesso su invio</b>	Donne segnalate da servizi sociali o altri enti pubblici/privati	Contatto formale da parte dell'ente inviante (telefono, e-mail, modulo)	Le risorse territoriali favoriscono l'accesso e la conoscenza del servizio

#### 4. Giorni e orari di apertura

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine garantisce la propria operatività per cinque giorni alla settimana, con aperture mattutine dal lunedì al venerdì e presenza pomeridiana in due giornate, al fine di agevolare l'accesso da parte delle donne secondo le diverse disponibilità personali e lavorative.

Di seguito il dettaglio degli orari di apertura al pubblico:

- Lunedì 09:00 – 15:00
- Martedì 09:00 – 18:00
- Mercoledì 09:00 – 13:30 / 14.00-17.00
- Giovedì 09:00 – 14:00
- Venerdì 09:00 – 14:00

#### 5. Contatti

<b>Dove siamo</b>	Il Centro Antiviolenza è ubicato in via Sebastiano Satta 19, 08015, Macomer c/o locali ASL
<b>Telefono</b>	Il numero di telefono del Centro Antiviolenza è 379.2569947. il telefono è operativo tutti i giorni h24. È possibile anche utilizzare il contatto whatsapp per entrare in contatto con le operatrici
<b>Responsabile del Centro</b>	Dott.ssa Anna Morittu, Coordinatrice e Responsabile dell'Ufficio di Piano dell'Unione dei Comuni del Marghine.

## 6. Adesione al 1522

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine è accreditato presso la Regione Sardegna e aderisce alla rete nazionale 1522 promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità.

Il 1522 è un numero telefonico gratuito, attivo 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, concepito per offrire ascolto, supporto e orientamento alle vittime di violenza di genere e di stalking. Il servizio è multilingue e garantisce l'anonimato della chiamata.

Grazie al collegamento alla rete 1522, le donne possono:

- Ricevere informazioni e orientamento sui servizi attivi sul territorio;
- Essere messe in contatto con il Centro Antiviolenza più vicino al proprio domicilio;
- Ottenere un primo supporto in condizioni di urgenza o emergenza.

## 7. Le competenze tecniche e culturali delle operatrici del Centro

Il servizio si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da:

- **Psicologa coordinatrice**
- **Assistente sociale**
- **Pedagogista**

Tutte le operatrici hanno formazione universitaria e accesso a percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere. L'équipe garantisce un supporto completo alla donna e, ove presenti, ai suoi figli e figlie, intervenendo nelle dimensioni psicologica, sociale ed educativa. In base alle specificità della situazione presentata, è inoltre possibile attivare:

- **Avvocata, consulente legale**, per l'assistenza in ambito civile e penale;
- **Mediatrice linguistico-culturale**, per donne con background migratorio o in condizioni di vulnerabilità linguistica e culturale.

Tutte le risorse professionali del Centro sono a pieno titolo operatrici antiviolenza, conoscono la normativa di settore, gli strumenti e i procedimenti a supporto degli interventi e le Linee guida della Regione Sardegna per l'accoglienza e il sostegno alle donne.

Alle competenze tecnico-professionali si affiancano le attitudini relazionali e comunicative, fondamentali nel rapporto con l'utenza. Le operatrici prestano cura e attenzione al fine di:

- entrare in sintonia emotiva con la donna
- ascoltare in modo attento e non giudicante la narrazione dei vissuti
- utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile
- riconoscere e rispettare i tempi e i bisogni della donna, senza forzature o pressioni
- contenere l'ansia e il disagio iniziale, creando un contesto di fiducia e sicurezza;
- garantire la riservatezza e la tutela dei dati sensibili in ogni fase del percorso.

## 8. Il funzionamento del servizio

La disponibilità di diversi profili professionali consente di accogliere la donna e affrontare insieme a lei il problema lungo una prospettiva integrata, sociale, psicologica, educativa ed eventualmente legale. Pur con le necessarie personalizzazioni, il Centro segue uno schema di intervento che può essere così articolato:

- **Fase dell'accoglienza.** È spesso il primo momento in cui la donna racconta i propri vissuti relazionali e la propria storia. L'equipe garantisce: un'accoglienza empatica e non giudicante; un clima di protezione, anonimato e rispetto; uno spazio di riflessione sulle proprie risorse e possibilità di riscatto; un primo confronto sulle opzioni realisticamente percorribili.
- **Fase di analisi del bisogno.** I bisogni delle donne che si rivolgono al Centro sono complessi e multidimensionali, in una combinazione di bisogni emotivi, psicologici, economici, abitativi, familiari, culturali, sanitari. L'equipe: aiuta la donna a maturare consapevolezza della propria condizione; esplora insieme a lei i bisogni emergenti e latenti; valuta l'indice di rischio attraverso il colloquio, l'osservazione e test specifici; restituisce alla donna una lettura della situazione e dei fattori di rischio presenti.
- **Fase della presa in carico.** A seguito del primo contatto, se la donna lo desidera, viene attivato un percorso di presa in carico personalizzato, costruito in base alla sua situazione specifica e al livello di rischio rilevato. L'equipe del Centro valuta insieme alla donna i bisogni emersi, definisce obiettivi condivisi e propone gli strumenti di sostegno più adeguati. L'intervento si articola su più livelli e può includere: Ascolto e sostegno psicologico, Consulenza legale, Orientamento ai servizi territoriali, Accompagnamento sociale e lavorativo, Supporto alla genitorialità e tutela dei minori
  - **Protezione immediata.** Nel caso in cui emerga una situazione di elevato rischio per l'incolumità della donna, il Centro Antiviolenza attiva tempestivamente misure di protezione in Casa Rifugio, in contesti protetti e riservati. In alternativa, se possibile e sicuro, collocamento temporaneo presso persone di fiducia individuate dalla donna; Coordinamento con Forze dell'Ordine, Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria, nel rispetto della volontà della donna e dei protocolli operativi. Ogni azione è fondata sul rispetto della libertà di scelta della donna, che resta sempre al centro del percorso, protagonista attiva del proprio cambiamento.
  - **Percorso psicologico.** Il percorso psicologico è finalizzato a favorire la consapevolezza della violenza subita, elaborare l'esperienza vissuta e sostenere il processo di ricostruzione dell'identità e dell'autostima. Le donne sono accompagnate in un cammino di empowerment, nel quale

ritrovano forza, fiducia e strumenti per riprendere in mano la propria vita.

- **Percorso sociale.** Il percorso sociale prevede il supporto nella gestione delle difficoltà quotidiane, nell'accesso ai diritti e nell'orientamento ai i servizi del territorio. Le operatrici offrono assistenza per: il reperimento di una casa; la ricerca di un impiego o un percorso formativo; il disbrigo di pratiche burocratiche; la tutela legale e la protezione dei figli/e; l'inserimento in percorsi di autonomia.
- **Percorso educativo (in presenza di minori).** Quando la donna che si rivolge al Centro Antiviolenza è madre, l'accoglienza tiene conto anche della presenza e dei bisogni dei figli e delle figlie. I minori, pur non essendo destinatari diretti della violenza, ne sono comunque vittime quando vivono in un contesto familiare in cui si verificano episodi di maltrattamento, conflitto o paura. Il Centro attiva specifici percorsi educativi e di supporto rivolti ai figli/e minori, volti a: promuovere il riconoscimento e l'espressione delle emozioni; sostenere la relazione genitore-figlio/a; rafforzare il senso di sicurezza e fiducia; favorire il benessere scolastico, sociale e relazionale; prevenire la riproduzione di modelli relazionali violenti. Gli interventi educativi sono modulati in base all'età, al vissuto e alle caratteristiche di ciascun/a minore e si svolgono in un ambiente protetto, accogliente e rispettoso dei tempi e delle esigenze di ogni bambina e bambino. L'obiettivo è interrompere il ciclo della violenza anche per le nuove generazioni e accompagnarle verso un futuro libero e sicuro.
- **Percorso legale.** Il Centro Antiviolenza offre supporto legale specializzato a tutte le donne che desiderano conoscere i propri diritti o che intendono intraprendere un percorso di tutela giuridica. Il colloquio con la consulente legale consente di accedere a un'informazione chiara, corretta e personalizzata, orientando la donna nelle scelte più adatte alla sua situazione. Il servizio legale può riguardare: la valutazione del rischio e delle misure di protezione attivabili (come l'allontanamento del maltrattante, l'ordine di protezione, il collocamento in struttura protetta); l'assistenza nella presentazione di eventuali denunce o querele; il supporto nei procedimenti civili e penali, compresi quelli relativi all'affidamento dei figli; l'orientamento al gratuito patrocinio e agli strumenti di tutela economica disponibili; la mediazione e i rapporti con le Forze dell'Ordine, i Tribunali, i Servizi Sociali e gli altri attori coinvolti nella rete territoriale.
- **Percorso di mediazione linguistica e culturale.** Attivabile al bisogno per

le donne di origine straniera che si trovano in una situazione di violenza e possono incontrare difficoltà legate alla lingua o alla comprensione del contesto culturale. La mediatrice: facilita la comunicazione tra la donna e l'equipe del Centro; sostiene la donna nel riconoscimento e nella definizione della violenza secondo i diritti e le leggi vigenti in Italia; contribuisce a creare un ponte culturale che valorizzi l'identità della donna e favorisca l'accesso consapevole ai servizi; promuove il coinvolgimento attivo della donna nel percorso, contrastando l'isolamento e la marginalità

Le linee operative del progetto personalizzato sono concordate con la donna, che mantiene sempre pieno controllo delle decisioni che la riguardano. L'equipe, insieme alla donna, monitora periodicamente lo stato di avanzamento del percorso, secondo un approccio progressivo e rispettoso dei suoi tempi di maturazione e degli obiettivi condivisi.

### **9. Divieto di mediazione familiare**

In conformità con quanto previsto dalla Convenzione di Istanbul e dalle Linee guida nazionali e regionali, le operatrici del Centro Antiviolenza non applicano in alcun caso tecniche di mediazione familiare. La mediazione presuppone una parità tra le parti che non può sussistere in situazioni segnate da prevaricazione, controllo, intimidazione o abuso. Il Centro Antiviolenza dell'Unione di Comuni del Marghine tutela la donna ponendo sempre al centro la sua sicurezza, autonomia e libertà di scelta, senza mai proporre percorsi che rischiano di riattivare dinamiche di sopraffazione o colpevolizzazione.

### **10. La tutela dei figli minori**

Il progetto personalizzato elaborato per la donna si estende anche ai suoi figli, con interventi loro dedicati nella piena consapevolezza che i bambini e le bambine esposti a situazioni di violenza assistita ne subiscono gravi conseguenze in termini di benessere emotivo, relazionale e di sviluppo.

A partire dal 2025, l'equipe del Centro Antiviolenza è stata potenziata con l'inserimento di una figura professionale con competenze pedagogiche incaricata di strutturare percorsi di sostegno educativo a favore dei minori vittime di violenza assistita.

Il lavoro della pedagoga si articola in più fasi:

- osservazione e valutazione iniziale
- restituzione condivisa con la madre
- progettazione e realizzazione di un intervento educativo personalizzato che favorisca

l'espressione delle emozioni, il riconoscimento dei vissuti traumatici e il rafforzamento delle risorse individuali e familiari.

Questo approccio mira non solo a tutelare i diritti e la sicurezza dei minori, ma anche a prevenire il rischio di cronicizzazione del disagio e a promuovere un percorso di crescita sereno e consapevole, svincolato dai modelli disfunzionali vissuti nel contesto familiare violento. L'intervento è svolto in sinergia con le altre figure professionali del Centro (psicologa, assistente sociale, consulente legale) e in stretta collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali (neuropsichiatria infantile, servizi sociali comunali, consultori familiari) secondo una presa in carico integrata e multidimensionale.

### **11. Il supporto e i gruppi di auto mutuo aiuto**

Il servizio promuove esperienze di gruppo rivolte alle donne che, nel corso del percorso di affrancamento, hanno maturato una maggiore consapevolezza della propria condizione e acquisito la forza per aprirsi al confronto con altre donne. Questi momenti di incontro rappresentano uno spazio sicuro, protetto e non giudicante in cui potersi raccontare, ascoltare, condividere vissuti ed emozioni, ricevere e offrire sostegno reciproco. Gli incontri sono orientati a favorire la costruzione di legami solidali tra donne, con l'obiettivo di rompere l'isolamento relazionale ed emotivo che spesso caratterizza l'esperienza della violenza domestica. La possibilità di confrontarsi con chi ha vissuto situazioni simili aiuta a sentirsi meno sole, a normalizzare emozioni complesse come paura, vergogna, rabbia o senso di colpa, e ad attivare nuove risorse personali.

Le attività di gruppo possono assumere diverse forme: gruppi di parola, laboratori espressivi, incontri tematici, spazi di riflessione guidata o narrazione autobiografica.

L'esperienza del gruppo contribuisce a rafforzare l'autostima e la fiducia in sé stesse, incoraggia l'elaborazione del trauma, e promuove la riappropriazione della propria storia di vita attraverso l'incontro con l'altra. In una prospettiva più ampia, questi percorsi alimentano la dimensione collettiva del cambiamento, in cui il sostegno reciproco tra donne diventa strumento per il superamento della violenza e per la costruzione di una rete informale di solidarietà e mutuo aiuto che può perdurare nel tempo, anche al di fuori del Centro.

### **12. Il valore della rete**

Il Centro Antiviolenza mantiene relazioni costanti con la rete istituzionale, sociosanitaria e associativa del territorio, operando secondo il metodo del lavoro di rete. Questa modalità di intervento consente di offrire percorsi integrati, tempestivi e multidimensionali, rispondendo in modo più efficace ai bisogni complessi delle donne che vivono situazioni di violenza.

Il raccordo con i diversi attori territoriali – come Forze dell'Ordine, Servizi Sociali, Presidi

## *Centro Antiviolenza Unione dei Comuni del Marghine - Plus Macomer*

Sanitari, Scuole, Tribunali, Centri per l'impiego, associazioni e altri enti – permette di moltiplicare le possibilità di protezione e accompagnamento verso l'autonomia anche in rapporto all'implementazione di soluzioni in regime di emergenza (Servizio Pronto Intervento Rosa).

La rete non è solo uno strumento organizzativo, ma un valore strategico e culturale: riconoscere la violenza di genere come un problema sociale richiede infatti un impegno collettivo, coordinato e responsabile da parte di tutta la comunità.

- **Ufficio di Piano dell'Unione dei Comuni del Marghine e Servizi Sociali Comunali.** La collaborazione con l'Ufficio di Piano e i Servizi Sociali Comunali è particolarmente significativa. Gli operatori sociali sono coinvolti, previo consenso della donna, nei casi in cui quest'ultima sia ospitata presso una Casa Rifugio, per la progettazione del Reddito di Libertà e per l'attuazione di soluzioni in regime di Pronto Intervento Rosa. Il Centro collabora con gli operatori sociali per l'attivazione di interventi a favore della donna e dei suoi figli in ambito economico, abitativo e lavorativo, favorendo l'accesso ai programmi di sostegno al reddito, la ricerca di soluzioni abitative alternative e la tutela genitoriale.
- **Distretto socio-sanitario di Macomer.** Il Distretto Sociosanitario di Macomer è attento e proattivo sul tema della violenza di genere, promotore di tavoli di confronto, di formazione sul tema e creazione gruppi studio integrati a cui aderiscono diversi attori locali impegnati contro la violenza. Il Distretto è promotore del progetto "In rete contro la violenza di genere" che avvicina e attiva i contatti della rete per la sperimentazione di modelli organizzativi nuovi e partecipati per affrontare il fenomeno della violenza di genere con un approccio territoriale, di integrazione e di corresponsabilità.
- **Autorità giudiziaria.** Il rapporto con Forze dell'Ordine, Tribunali e Procure rappresenta un nodo cruciale della rete. Il Centro può essere contattato direttamente dalle Forze dell'Ordine per attivare tempestivamente misure di protezione per donne e minori in pericolo. Le operatrici del Centro, in accordo con la donna, facilitano l'attivazione di strumenti legali di tutela come denunce, querele, richieste di misure cautelari, ordini di allontanamento e altri dispositivi previsti dalla normativa. In presenza di procedimenti civili (es. separazioni, affidamento), il Centro può collaborare con i legali e fornire documentazione tecnica su richiesta dell'autorità giudiziaria, sempre nel rispetto della riservatezza e della volontà della donna.
- **Servizi sanitari.** La collaborazione con i servizi sanitari garantisce la tutela della salute della donna e dei suoi figli. Nei casi in cui dovessero emergere bisogni clinici o sanitari – anche collegati a situazioni di maltrattamento fisico, abuso sessuale, stress

post-traumatico, disturbi d'ansia o depressione – l'equipe coinvolge i professionisti sanitari di riferimento (medici di base, ginecologi, consultori, servizi di salute mentale, neuropsichiatria infantile) per costruire un piano di cura integrato.

- **Case Rifugio.** Nei casi di rischio grave o imminente, il Centro Antiviolenza attiva l'iter per il trasferimento della donna (e dei figli) presso una Casa Rifugio. Durante il soggiorno nella struttura, l'equipe mantiene un costante raccordo operativo con l'equipe della casa ospitante, favorendo la condivisione di obiettivi, aggiornamenti e strategie d'intervento. Il lavoro congiunto mira ad assicurare coerenza e continuità nel progetto personalizzato, integrando il supporto alloggiativo con il sostegno educativo, psicologico e legale. La relazione con le Case Rifugio si fonda su una logica di complementarità nel rispetto della riservatezza della donna.

### 13. Prevenzione, sensibilizzazione e divulgazione

Ogni anno, il Centro Antiviolenza programma un insieme di attività, iniziative ed eventi volti a favorire lo sviluppo della comunità sul piano dell'informazione e della sensibilità nei confronti della violenza di genere. Il programma di attività include interventi formativi, seminari, produzione di materiali informativi, laboratori presso le scuole, campagne pubblicitarie, ecc. Obiettivo è contribuire alla costruzione di una cultura del rispetto, dell'uguaglianza di genere e della non violenza, lavorando in particolare con bambini, adolescenti e giovani adulti. In sinergia con insegnanti e dirigenti scolastici, vengono realizzati laboratori tematici, incontri con esperti, percorsi didattici e attività esperienziali, calibrati per fascia d'età e contesto scolastico. Questi interventi sono fondamentali per prevenire comportamenti violenti e discriminatori sin dalla giovane età e per favorire lo sviluppo di relazioni affettive sane e consapevoli.

### 14. Qualità e miglioramento continuo

Il Centro Antiviolenza persegue obiettivi di miglioramento continuo della qualità erogata attraverso la valutazione costante dei servizi offerti e il coinvolgimento attivo dell'utenza nel processo di monitoraggio e valutazione. Le attività di rilevazione della qualità mirano a individuare punti di forza, criticità e ambiti di possibile miglioramento, affinché il servizio possa evolversi in modo coerente con i bisogni delle donne e del territorio.

- **Questionari di gradimento.** Al termine del percorso, generalmente in occasione dell'ultimo colloquio, viene proposto alla donna un questionario anonimo di gradimento. La compilazione del questionario è facoltativa e non condiziona in alcun modo il trattamento ricevuto. Lo strumento raccoglie valutazioni su diversi aspetti dell'esperienza presso il Centro (accoglienza, ascolto, competenza delle operatrici,

chiarezza delle informazioni, efficacia degli interventi) e consente di esprimere osservazioni libere o suggerimenti per il miglioramento. I dati raccolti sono analizzati in forma aggregata e discussi in sede di equipe per orientare eventuali azioni correttive o di potenziamento.

- **Reclami, osservazioni e suggerimenti.** Il Centro Antiviolenza promuove una cultura dell'ascolto e del confronto anche attraverso canali dedicati per la raccolta di reclami e suggerimenti. Nei locali del Centro è collocato un contenitore apposito per la raccolta di segnalazioni scritte, accompagnato da un avviso che illustra modalità e finalità di questa opportunità. I reclami e le osservazioni possono essere inoltrati anche tramite email, telefono o colloqui diretti, sia dalle donne che si rivolgono al servizio, sia dalle altre figure professionali o risorse territoriali. Tutte le segnalazioni sono registrate, analizzate e valutate dall'equipe multidisciplinare. La Coordinatrice Psicologa si impegna a fornire un riscontro diretto qualora la comunicazione sia firmata o vi sia una richiesta esplicita. Le segnalazioni anonime, se circostanziate, sono comunque oggetto di analisi per rilevare eventuali aree di criticità.

## 15. Standard di qualità

Il Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine si impegna a garantire un servizio efficace attraverso il monitoraggio costante della qualità degli interventi erogati. Sono individuati una serie di fattori di qualità, parametri e standard di riferimento che orientano l'azione delle operatrici e costituiscono uno strumento per la valutazione interna e per la trasparenza nei confronti dell'utenza e degli Enti coinvolti nella rete territoriale. La tabella seguente raccoglie gli elementi fondamentali che caratterizzano il servizio, definendone gli obiettivi qualitativi e i criteri di verifica.

Fattore di qualità	Parametro / Indicatore	Standard
<b>Accessibilità del servizio</b>	Presenza di contatti telefonici, mail e orari esposti in modo chiaro	Il Centro è operativo dal lunedì al venerdì, aperto tutte le mattine e due pomeriggi
	Tempi di attesa per il primo colloquio	Entro 48 ore dalla richiesta
	Tempestività e reattività del servizio a cura di Psicologa e Assistente Sociale	Reperibilità telefonica h24 tutti i giorni e incontro immediato con la donna in caso di bisogno
<b>Accoglienza e ascolto</b>	Colloqui in ambiente riservato, sicuro e rispettoso dell'anonimato	100% dei colloqui effettuati in ambienti idonei
	Flessibilità di intervento	Orari e modalità di colloquio sono stabiliti in accordo alle esigenze della donna
<b>Personalizzazione dell'intervento</b>	Redazione del progetto personalizzato insieme alla donna con metodo partecipato	100% dei casi con presa in carico

Fattore di qualità	Parametro / Indicatore	Standard
	Condivisione e aggiornamenti periodici del progetto personalizzato insieme alla donna	Monitoraggio e aggiornamento periodico del progetto
<b>Presenza di figure professionali qualificate</b>	Tutte le operatrici sono in possesso di formazione specifica in materia di violenza di genere	100% del personale operativo presso il Centro Antiviolenza
	Attivazione di consulenze specialistiche (legale, mediazione linguistica culturale)	Attivazione immediata nei casi di bisogno
	Formazione e preparazione del personale di servizio	Ogni anno, il personale partecipa ad eventi formativi specifici sul tema della violenza
<b>Tutela dei minori</b>	Presenza di percorsi educativi e psicologici per i figli delle donne vittime	Attivati nel 100% dei casi con figli minori
	Collaborazione con i servizi territoriali (UONPIA, consultori, servizi sociali)	Progettazione percorso integrato socio-sanitario
<b>Protezione e sicurezza</b>	Valutazione del rischio effettuata durante la presa in carico	100% dei casi con strumenti validati e standardizzati (Protocollo S.A.R.A.)
	Attivazione tempestiva di percorsi di protezione (casa rifugio, inserimento in luogo protetto, Pronto Intervento Rosa)	Entro 24 ore nei casi ad alto rischio
<b>Relazione di rete</b>	Partecipazione a tavoli interistituzionali e protocolli d'intesa promossi dal Distretto Socio-Sanitario	Secondo programmazione del Distretto socio-sanitario di Macomer
	Collaborazione attiva con Forze dell'Ordine, Tribunale, Servizi sociali	In 100% dei casi che lo richiedono
<b>Prevenzione e sensibilizzazione</b>	Realizzazione di interventi nelle scuole e sul territorio (in tutti i Comuni del Distretto)	Percorsi di informazione ed educazione di genere all'interno delle scuole
<b>Valutazione della qualità</b>	Raccolta dei questionari di gradimento	Proposti nel 100% dei casi a fine percorso
	Presenza di contenitore per reclami, suggerimenti e osservazioni	Attivo e segnalato presso la sede del Centro

## 16. Domande & Risposte

In questa sezione troverete le risposte alle domande che più frequentemente ci vengono rivolte da chi si avvicina per la prima volta al servizio. Se desiderate ulteriori chiarimenti, vi invitiamo a contattarci direttamente: saremo lieti di fornirvi tutte le informazioni necessarie in modo riservato e rispettoso della vostra situazione.

### ***È necessario prendere un appuntamento per accedere al servizio?***

*No, non è obbligatorio, ma è consigliato. Il Centro Antiviolenza accoglie anche accessi spontanei durante gli orari di apertura, tuttavia, per garantire un'accoglienza adeguata è preferibile fissare un appuntamento tramite telefono, contatto whatsapp o mail.*

**Posso venire accompagnata da qualcuno di mia fiducia?**

*Sì, è possibile. Se desideri, puoi farti accompagnare da una persona di fiducia, ma durante il primo colloquio le operatrici potrebbero chiederti un momento individuale, per consentirti di esprimerti liberamente e in riservatezza.*

**Il mio partner può accedere al Centro Antiviolenza?**

*Questo non è possibile. Il Centro è uno spazio riservato alle donne vittime di violenza o a rischio, e ai loro figli. Non è previsto l'accesso da parte del partner o dell'autore della violenza.*

**Posso accedere al servizio anche se la violenza non è fisica?**

*Assolutamente sì. Il Centro accoglie donne che vivono o hanno vissuto qualsiasi forma di violenza: psicologica, economica, sessuale, verbale, digitale o di controllo. Non è necessario avere subito violenza fisica per poter chiedere aiuto.*

**Il Centro Antiviolenza prevede dei costi?**

*No. Il servizio è completamente gratuito e non comporta in nessun caso costi a carico delle donne. L'accesso è libero anche per chi desidera semplicemente chiarire un dubbio o confrontarsi su una situazione relazionale che genera disagio, senza necessariamente intraprendere un percorso formale di uscita dalla violenza.*

**Non risiedo nel territorio facente parte dell'Unione dei Comuni del Marghine, posso ugualmente accedere al servizio?**

*Sì. Il servizio è aperto a tutte le donne vittime di violenza maschile o esposte a rischio di violenza, insieme alle/i loro figlie/i minori, indipendentemente dal luogo di residenza. L'accoglienza e il supporto sono garantiti anche a chi proviene da altri territori, nel rispetto dei principi di riservatezza, anonimato e gratuità.*

**Se mi rivolgo al Centro Antiviolenza sono obbligata a sporgere denuncia?**

*No. Il Centro Antiviolenza non agisce mai d'ufficio. Tutte le azioni sono intraprese esclusivamente con il consenso della donna, che rimane protagonista del percorso e mantiene piena autonomia decisionale rispetto ad ogni scelta e cambiamento che la riguarda. Il Centro Antiviolenza è prima di tutto un servizio di ascolto, sostegno e accompagnamento che aiuta a prendere consapevolezza della propria situazione, chiarire pensieri e volontà. Nessuna denuncia viene presentata se non espressamente desiderata e condivisa dalla donna.*

**Cosa succede se decido di tornare indietro?**

*Non c'è nessun obbligo. Ogni percorso è personale e può prevedere passi avanti e momenti di esitazione. Il Centro è a disposizione anche per accogliere dubbi, ripensamenti e incertezze, senza giudizio e nel rispetto dei tempi individuali.*

**Posso rivolgermi al Centro anche solo per un colloquio informativo?**

*Sì. Rivolgersi al Centro non comporta alcun vincolo o obbligo di proseguire. È possibile anche solo ricevere informazioni e orientamento, per chiarire dubbi sulla propria situazione o su quella di una persona cara.*

**Il servizio garantisce il mio anonimato?**

*Assolutamente sì. La tutela della riservatezza è uno dei principi fondamentali del Centro Antiviolenza. Tutte le informazioni condivise sono trattate in modo strettamente confidenziale, nel pieno rispetto della privacy e dell'anonimato. Fin dal primo colloquio, le operatrici possono fornire consigli pratici e indicazioni utili per consentire alla donna di accedere al servizio in condizioni di sicurezza e discrezione.*

**Il Centro Antiviolenza eroga servizi di mediazione familiare?**

*No, il Centro Antiviolenza non eroga servizi di mediazione familiare e le operatrici non sono autorizzate ad applicare tecniche riconducibili alla mediazione tra partner o ex partner. La mediazione familiare presuppone condizioni di parità tra le parti, che non possono sussistere nei casi di violenza di genere, in cui vi è un chiaro squilibrio di potere e una situazione di rischio per l'incolumità fisica, psicologica ed emotiva della donna. Il Centro Antiviolenza non è un luogo neutro, ma un luogo schierato dalla parte delle donne, nato per ascoltarle, accoglierle e supportarle nel processo di consapevolezza, autodeterminazione e uscita dalla violenza. L'unica forma di mediazione ammessa all'interno del Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine è la mediazione linguistica e culturale, attivata per favorire l'accesso e la comprensione del servizio da parte di donne straniere, nel rispetto delle diversità linguistiche, culturali e religiose, e con l'obiettivo di rendere il supporto effettivamente fruibile da tutte.*

**Il Centro Antiviolenza eroga servizi di psicoterapia?**

*No, il Centro Antiviolenza non eroga prestazioni di psicoterapia. La figura della psicologa presente all'interno del servizio offre colloqui di sostegno psicologico, finalizzati ad aiutare la donna nella gestione del trauma vissuto, attraverso ascolto, orientamento e strumenti di lettura della violenza in un'ottica di genere. L'obiettivo è sostenere il percorso di consapevolezza e rafforzare le risorse personali della donna, senza entrare nell'ambito della psicoterapia, che richiede un contesto clinico specifico. Qualora emergano necessità che esulano dal mandato del Centro, le operatrici orientano la donna per l'accesso ai servizi specialistici esterni (servizi di salute mentale, neuropsichiatria infantile, consultori familiari, ecc.) presenti sul territorio.*

## **17. L'Unione dei Comuni del Marghine e il contesto istituzionale**

L'Unione dei Comuni del Marghine è stata istituita nel 2007 attraverso un accordo tra i Sindaci dei Comuni di Birori, Bolotana, Borore, Bortigali, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus e Sindia, con l'obiettivo di esercitare in forma associata una pluralità di funzioni amministrative di competenza comunale. Tra le funzioni associate, rientra anche il finanziamento e il coordinamento dei servizi di contrasto alla violenza di genere. L'Unione dei Comuni in qualità di Ente titolare e finanziatore del Centro Antiviolenza Distrettuale mantiene il controllo generale, la supervisione del servizio e il coordinamento istituzionale con l'obiettivo di garantire coerenza con la programmazione territoriale e il rispetto degli standard di qualità. In accordo alla procedura d'appalto svoltasi nel mese di dicembre 2024 (CIG B495B7E569), aggiudicatario del servizio è il Consorzio Network Etico Italia, impresa sociale su cui ricade la responsabilità dell'organizzazione e dell'erogazione delle attività.

## **18. Il Consorzio Network Etico**

Il Consorzio Network Etico è una rete di cooperative sociali nata nel 2008 con l'obiettivo di valorizzare e integrare le esperienze maturate dalle piccole realtà del movimento cooperativo sardo, impegnate nel settore dei servizi alla persona. Nel corso degli anni, lo sviluppo del Consorzio ha accompagnato la crescita e l'evoluzione dei servizi sociali nella Regione Sardegna, promuovendo modelli di intervento innovativi e partecipativi. A oltre quindici anni dalla sua costituzione, il Consorzio Network rappresenta oggi un soggetto solido e competente, capace di progettare, organizzare e gestire servizi complessi di welfare locale. Pur avendo sede nella città di Cagliari, il Consorzio si avvale della presenza diffusa delle cooperative aderenti, distribuite sull'intero territorio regionale, elemento che consente una forte radicazione locale e una significativa capacità di lettura e risposta ai bisogni specifici delle comunità. Lo statuto del Consorzio riconosce tra le sue finalità prioritarie il contrasto alla violenza di genere, il sostegno, la protezione e l'assistenza alle donne vittime di violenza e ai loro figli, in coerenza con i principi sanciti dalla Convenzione di Istanbul.

Nell'ambito della gestione dei servizi, il Consorzio assume la responsabilità giuridica e amministrativa nei confronti dell'Ente affidante e affida la realizzazione operativa alle cooperative consorziate, selezionate secondo criteri di esperienza professionale, presenza sul territorio, affidabilità tecnica ed economica, e coerenza con il progetto specifico.

Nel caso del Centro Antiviolenza dell'Unione dei Comuni del Marghine, la gestione operativa è affidata a due storiche realtà del Consorzio, la Cooperativa Sociale Les Delices e la Cooperativa Sociale Isola Verde, entrambe attive da anni nel territorio e in possesso delle competenze e delle professionalità necessarie per garantire un servizio di elevata qualità e ad alto impatto sociale.

# Centro Antiviolenza Unione dei Comuni del Marghine - Plus Macomer



Consorzio Territoriale Network Etico Italia  
Soc. Coop. Soc. Consortile Onlus  
Via G.M. Angioy, 18 - 09124 Cagliari  
070.670053 - 070.2046356 -  
networketico@pec.it  
www.consozionetwork.net  
P.IVA 03170140929  
Alb. Reg. Sez. C n. 24 - REA 251450

Standard Certificativi  
ISO 9001:2015  
Sistemi di gestione per la qualità  
UNI/PdR 125:2022  
Standard parità di genere  
ISO 14001:2015  
Standard certificazione ambientale  
UNI 11034:2003  
Standard servizi all'infanzia  
UNI 10881:2013  
Standard servizi residenziali anziani  
Sistema whistleblowing ex D.Lgs. 24/23 conforme  
standard ISO 37002  
Modello D.Lgs.231/01  
costituzione organismo di vigilanza



ISOLA VERDE  
Società Cooperativa Sociale  
isolaverdecoop@libero.it  
Albo Società Cooperative n° A155851  
Prima iscrizione 30.05.2005  
numero REA 232686  
Partita Iva e Cf: 02909120921  
Via Trexenta 11  
09016 - IGLESIAS (SU)  
Certificazione ISO 9001:2015



LES DELICES  
Società Cooperativa Sociale Onlus No Profit  
lesdelicescoop@gmail.com  
Albo Società Cooperative n° A 124634  
Prima Iscrizione 04.02.202005  
numero REA 99477  
Partita Iva e Cf: 01513560902  
Corso Vittorio Emanuele n.59  
07020 - Buddusò (SS)  
Certificazione ISO 9001:2015