

Carta dei Servizi

Centro Antiviolenza KORE - Ass. 5D

1° Piano, Parco Commerciale "La Galleria"
SS106 km 84 – 89034 Bovalino (RC)

LA FORZA DI RINASCERE, INSIEME

Il CAV Kore nasce per offrire ascolto, protezione e percorsi di autonomia a tutte le donne che affrontano situazioni di violenza. Crediamo nella forza delle relazioni, nella solidarietà femminile e nella rete con il territorio. Insieme siamo più forti perché nessuna deve sentirsi sola.

1. Chi siamo pag. 3

- L'Associazione 5D
- Principi e valori del servizio
- Riferimenti normativi e quadro di riferimento

2. Cosa Offriamo pag. 7

- Accoglienza e ascolto
- Consulenza psicologica e legale
- Sostegno alla genitorialità e autonomia
- Attività di prevenzione e rete territoriale

3. Come Accedere pag. 10

- Modalità di accesso (sportello, telefono, online)
- Orari e gratuità del servizio
- Standard di qualità e tutela della privacy
- Metodologia e strumenti di lavoro

4. La Relazione con le Utenti pag. 16

- Diritti e doveri
- Feedback e reclami
- Organizzazione interna e contatti

CHI SIAMO

Centro Antiviolenza "KORE"

Associazione 5D

L'Associazione 5D

TUTELIAMO I DIRITTI E LA DIGNITÀ DELLE DONNE ATTRAVERSO IL DIALOGO E LA DIFESA ATTIVA

L'Associazione 5D – Tuteliamo i Diritti e la Dignità delle Donne attraverso il Dialogo e la Difesa attiva è un'organizzazione di volontariato nata nel 2020 e iscritta al RUNTS della Regione Calabria nel 2023. Ha sede a Bovalino (RC) e gestisce il Centro Antiviolenza "KORE", riferimento per l'accoglienza e il sostegno alle donne vittime o a rischio di violenza.

La missione dell'associazione è duplice: garantire servizi concreti di supporto e promuovere un cambiamento culturale attraverso sensibilizzazione e formazione. Riunisce psicologhe, avvocate, educatrici, operatrici sociali e volontarie, lavorando in rete con scuole, servizi sociali e sanitari, enti pubblici e altre realtà del terzo settore.

Nel tempo ha promosso campagne simboliche come "Posto Occupato", partecipato a iniziative nazionali come "Ottobre Rosa" e organizzato eventi culturali e teatrali sul tema dei diritti e della parità. Con progetti educativi come "A scuola di sicurezza" ha coinvolto centinaia di studenti della Locride, affiancando momenti di formazione a percorsi di prevenzione. Parallelamente, 5D ha rafforzato il proprio ruolo istituzionale entrando nella Consulta delle Associazioni di Bovalino, nel Forum del Terzo Settore della Locride e nell'Osservatorio Regionale Media e Minori. Ha inoltre attivato convenzioni con università e scuole di psicoterapia, avviato tirocini formativi e percorsi di alternanza scuola-lavoro. Negli ultimi anni, l'associazione ha vinto diversi bandi con progetti come "S.O.S. Solidarietà, Opportunità, Sviluppo", "A Voce Alta: Donne Protagoniste" e "Voci di Comunità", tutti volti all'inclusione, all'empowerment femminile e al sostegno dei soggetti più fragili. Oggi, 5D è riconosciuta sul territorio jonico reggino come realtà di riferimento, capace di coniugare interventi diretti e azioni culturali per costruire una comunità più giusta, inclusiva e attenta ai diritti di donne e bambini.



La Presidente e Coordinatrice del Cav

Dott.ssa Maria Alessandra Polimeno

UN LUOGO SICURO PER RICOMINCIARE

Crediamo che la libertà si riconquisti passo dopo passo, con la forza delle relazioni e l'aiuto di una rete solidale. Qui nessuna è sola: ogni scelta viene accompagnata con professionalità e attenzione alla dignità personale.

Il Centro Antiviolenza "KORE" si fonda su principi e valori chiari:

Parità di genere e uguaglianza

Ogni donna ha diritto a essere accolta senza discriminazioni. Il servizio garantisce pari opportunità, imparzialità e rispetto in ogni fase del percorso.

Accoglienza e ascolto non giudicante

Le donne vengono accolte con empatia e senza pregiudizi: l'ascolto è attivo, attento e privo di giudizio, per favorire fiducia e apertura.

Riservatezza e informazione

L'anonimato e la tutela dei dati personali sono garantiti. Ogni informazione è trattata con cura e trasparenza, assicurando chiarezza sulle procedure.

Continuità e regolarità del servizio

Il CAV assicura la costanza degli interventi e il rispetto degli impegni presi, per offrire sostegno stabile e affidabile.

Gratuità

Tutti i servizi del Centro Antiviolenza sono completamente gratuiti, per permettere a chiunque di accedervi senza ostacoli economici.

Efficienza ed efficacia

Le operatrici lavorano con professionalità e competenza, garantendo tempi rapidi di risposta e interventi mirati ai bisogni reali.

Accessibilità e trasparenza

Il servizio è accessibile tramite diversi canali (sportello, telefono, online) ed è sempre garantita la massima chiarezza nelle informazioni su orari, modalità e percorsi disponibili.

Quadro di riferimento

LE NOSTRE RADICI SONO NELLA LEGGE E NEI DIRITTI

Contesto internazionale

Il CAV "KORE" opera nel rispetto dei principi sanciti dalla "Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica" – *nota come* **Convenzione di Istanbul** *(2011, ratificata dall'Italia nel 2013). La Convenzione riconosce la violenza di genere come violazione dei diritti umani e impone agli Stati di prevenire, proteggere e punire. L'***articolo 48** *vieta ogni forma di mediazione o conciliazione tra vittima e autore di violenza, affermando la centralità della tutela della donna.*

Normativa nazionale

A livello italiano, il riferimento principale è la ***Legge 119/2013****, che introduce misure di contrasto alla violenza di genere e allo stalking e potenzia i Centri Antiviolenza come presidi di prossimità. Le* **Linee guida nazionali** del 2014 *definiscono standard operativi, formazione continua per le operatrici e modalità di collaborazione tra enti pubblici e terzo settore, garantendo uniformità e qualità dei servizi sul territorio.*

Quadro regionale calabrese

In Calabria, i CAV operano secondo le disposizioni della legislazione regionale in materia di autorizzazione e accreditamento, che assicura la presenza di figure professionali qualificate e il coordinamento all'interno della ***Rete Regionale Antiviolenza.***

Il nostro impegno quotidiano

Il CAV "KORE" collabora con Comuni, scuole, forze dell'ordine e servizi sanitari, contribuendo alla costruzione di una rete territoriale stabile e accessibile. Questo quadro normativo non è solo una cornice giuridica, ma ***la base etica e pratica del nostro lavoro quotidiano*** .

Le norme che regolano i Centri Antiviolenza non sono solo regole: sono la voce di un impegno collettivo per la libertà e la dignità di ogni donna. Il CAV "KORE" ne traduce i principi in azioni concrete, ogni giorno.

COSA OFFRIAMO

CENTRO ANTIVIOLENZA "KORE"

Associazione 5D

ASCOLTARE, CAPIRE, ACCOMPAGNARE

Accoglienza e ascolto

Il Centro Antiviolenza "KORE" è uno spazio protetto dove ogni donna è accolta senza pregiudizio, con rispetto e riservatezza: l'ingresso non è solo un varco fisico, ma l'inizio di un percorso di cura e riconquista. Le operatrici — formate sul tema della violenza di genere e sul supporto alle vittime — offrono ascolto empatico e supporto personalizzato. Attraverso colloqui dedicati, emergono insieme il vissuto di paura, le esigenze concrete e la forza interiore della donna. In questo modo si attiva un lavoro di rete, si attivano i servizi territoriali e si compone un percorso su misura: dalla valutazione del rischio alla costruzione di strategie per ritrovare sicurezza, autonomia e fiducia.

Il CAV "KORE" è un punto di approdo e ripartenza. Accoglie ogni donna con rispetto, la ascolta e la accompagna nel riconoscere la violenza e nel costruire nuovi orizzonti di libertà. Ogni parola condivisa diventa un passo verso la consapevolezza, ogni incontro uno spazio sicuro dove ritrovare fiducia, forza e voce.

Consulenza psicologica e legale

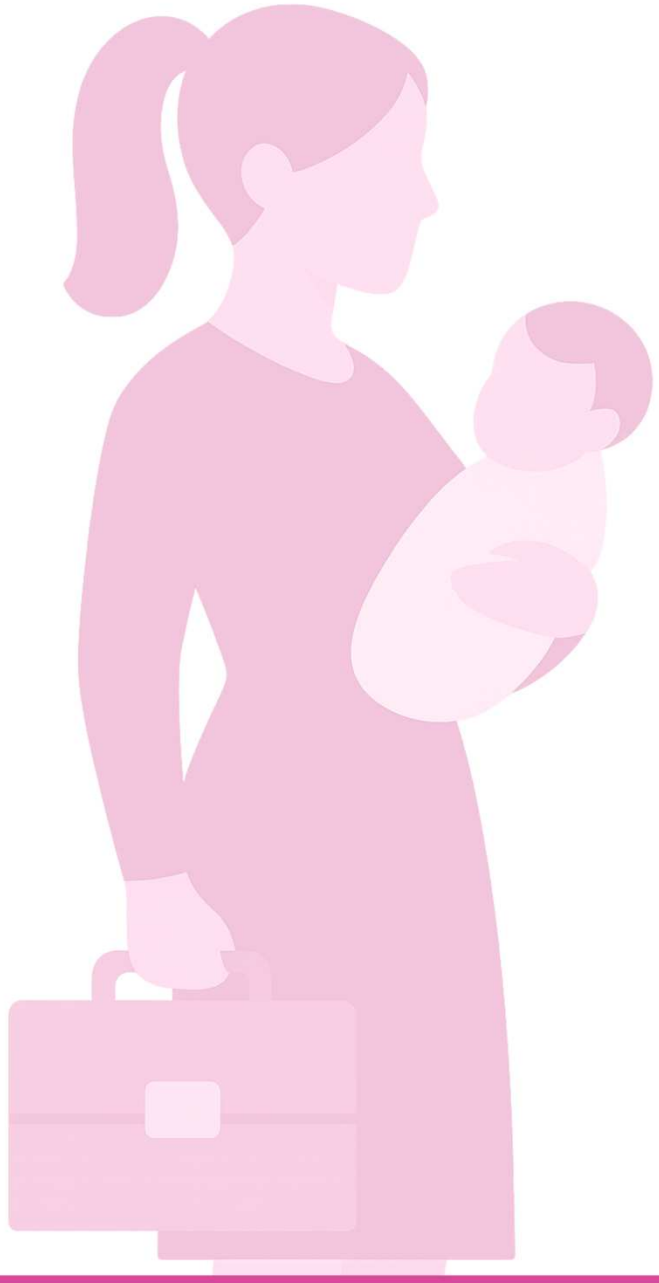




Il Centro mette a disposizione gratuitamente professioniste qualificate per accompagnare la donna a ricostruire il proprio progetto di vita. Le **psicologhe** *intervengono per sostenere la gestione delle conseguenze emotive della violenza — ansia, isolamento, colpa, perdita di autostima — e per potenziare le risorse personali, promuovendo l'empowerment e la resilienza. Le* **avvocate**, *esperte in diritto civile e penale in materia di violenza domestica, stalking, tutela dei figli e famiglia, offrono informazioni chiare e orientamento operativo sulle tutele previste dalla legge, sui passi da compiere, sulle possibili vie di protezione. Il servizio legale garantisce l'accompagnamento nelle fasi del procedimento, in sinergia con le altre reti di protezione.*

Sostegno alla genitorialità e all'autonomia

Le donne vittime di violenza spesso affrontano condizioni di forte fragilità: dipendenza economica o sociale, responsabilità genitoriali, isolamento. Il Centro "KORE" interviene con percorsi personalizzati che affiancano la genitorialità (anche laddove ci siano figli minori), orientamento ai servizi sociali e sanitari, e percorsi di formazione o reinserimento lavorativo. Ogni progetto tiene conto dei tempi, delle risorse e delle aspirazioni della donna, per restituire libertà e autodeterminazione. Si lavora non solo sulla protezione, ma sulla costruzione di un futuro, di nuove competenze, di una vita autonoma e dignitosa.



Attività di prevenzione e rete territoriale

Il Centro Antiviolenza "KORE" promuove iniziative di sensibilizzazione sul tema della violenza di genere rivolte alla comunità, alle scuole e agli operatori del territorio. Parte integrante del nostro approccio è l'adesione e la partecipazione attiva alle reti territoriali antiviolenza: ci coordiniamo con servizi sociali, sanitari, forze dell'ordine, scuole e realtà del privato sociale per garantire un percorso integrato, sicuro e continuativo per le donne. Contribuiamo inoltre alla formazione e al potenziamento delle competenze degli operatori della rete, affinché l'aiuto diventi tempestivo, efficace e orientato all'autonomia delle donne.

COME ACCEDERE

CENTRO ANTIVIOLENZA "KORE"

Associazione 5D

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Il Centro Antiviolenza "KORE" è aperto e raggiungibile con modalità flessibili per garantire a ogni donna la possibilità di contattare il servizio in qualunque momento e in piena sicurezza. L'accesso è gratuito e può avvenire in presenza, telefonicamente o online, anche in forma anonima.

UN AIUTO SEMPRE RAGGIUNGIBILE

SPORTELLO

📍 Sede del CAV
1° Piano, Parco Commerciale "La Galleria", SS106 km 84
89034
Bovalino (RC)

GIORNO	FASCIA ORARIA
Lunedì	*9:00 – 11:00*
Martedì	*16:00 – 18:00*
Mercoledì	*10:00 – 12:00*
Giovedì	*16:00 – 18:00*
Venerdì	*10:00 – 12:00*
Sabato	*24h on line*
Domenica	*24h on line*

SERVIZIO ON LINE E REPERIBILITÀ

Attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, secondo le diverse modalità:

🌐 via e-mail a *segreteria.associazione5D@gmail.com* / modulo di contatto,
📞 Telefono e WhatsApp dedicato: +39 329 968 9976,
📞 Segreteria telefonica.

Risposte entro poche ore nei giorni lavorativi.

In caso di emergenza, le operatrici possono attivare tempestivamente la rete di protezione territoriale (Forze dell'Ordine, pronto soccorso, servizi sociali).

Modalità di accesso

(sportello, telefono, online)

Il CAV "KORE" è accessibile in modo semplice e riservato. Le donne possono contattare il servizio **telefonicamente**, *tramite* **sportello fisico** *o attraverso* **canali digitali dedicati**, *garantendo sempre anonimato e ascolto immediato. Presso la sede del CAV è possibile fissare un colloquio individuale con le operatrici, in un ambiente protetto e accogliente. Il contatto telefonico consente di ricevere informazioni e orientamento già al primo passo, mentre il canale online (email o modulo web) permette di scrivere in sicurezza anche da situazioni difficili. L'obiettivo è abbattere ogni barriera di accesso e offrire risposte rapide e personalizzate, anche nei casi di emergenza.*



Nessuna donna deve restare sola. Il CAV "KORE" è raggiungibile in ogni momento, con modalità riservate e gratuite, per offrire ascolto e protezione a chiunque ne abbia bisogno.

Orari e gratuità del servizio

Il servizio è ***completamente gratuito*** *e aperto a tutte le donne, indipendentemente da età, nazionalità, religione o condizione sociale. Gli orari di apertura sono organizzati per garantire la massima accessibilità: colloqui su appuntamento, reperibilità telefonica continuativa e possibilità di contatto online anche fuori dagli orari di sportello. In caso di urgenze, le operatrici attivano rapidamente la rete di protezione — forze dell'ordine, pronto soccorso, servizi sociali — assicurando alla donna interventi tempestivi e coordinati.*

FIDUCIA, QUALITÀ, RISERVATEZZA,

Accoglienza e ascolto

Al CAV "KORE" la fiducia si costruisce attraverso modalità di accoglienza chiare e uniformi: spazi dedicati, tempi protetti, operatrici formate a garantire rispetto, empatia e riservatezza. L'ascolto è strutturato, ma mai rigido: consente di comprendere i bisogni, orientare verso i servizi e avviare percorsi di uscita personalizzati. La qualità del servizio si fonda sulla competenza, la coerenza e la presenza costante di un'équipe multidisciplinare..

Ogni parola condivisa è protetta. Ogni informazione custodita con rispetto. La fiducia è il primo passo di ogni percorso.

Standard di qualità e privacy

Ogni intervento si svolge nel rispetto della **Carta dei Servizi** *e degli* ***standard di qualità condivisi a livello nazionale e regionale****. La tutela della privacy è prioritaria: tutte le informazioni personali sono trattate in modo riservato secondo il* **Regolamento UE 679/2016 (GDPR)** *e non vengono mai divulgate senza consenso.*

Il CAV "KORE" garantisce l'anonimato, la sicurezza dei dati e la protezione della donna in ogni fase del percorso, anche nei rapporti con la rete dei servizi. La qualità è monitorata costantemente attraverso la formazione continua delle operatrici, il coordinamento con le istituzioni e la raccolta periodica di feedback dalle utenti, con l'obiettivo di migliorare continuamente l'efficacia del servizio.

Metodologia

Il Centro Antiviolenza Kore *accoglie ogni donna in un ambiente sicuro e riservato, dove ascolto, rispetto e protezione sono garantiti in ogni fase del percorso. Il* **primo contatto** *può avvenire telefonicamente, online o di persona. Un'operatrice formata fornisce informazioni sui servizi, chiarisce le modalità di accesso e fissa gli appuntamenti per i colloqui di accoglienza o per le consulenze psicologiche e legali. L'***ascolto telefonico** *può rappresentare un primo intervento di sostegno, utile ad alleviare l'ansia e a offrire conforto nelle situazioni di emergenza. Il* **colloquio di accoglienza**, *concordato su appuntamento, ha durata di circa un'ora e si svolge in uno spazio riservato, generalmente con la sola presenza della donna e dell'operatrice. In caso di specifiche necessità può essere prevista la presenza di una mediatrice culturale o di un'operatrice di supporto dedicata alla cura dei figli eventualmente presenti.*

Crediamo che ogni donna abbia diritto a un luogo sicuro dove essere ascoltata e creduta. Il CAV "KORE" accoglie con rispetto e discrezione, offrendo ascolto, protezione e percorsi personalizzati, nel pieno rispetto della privacy e dei tempi di ciascuna.



Strumenti di lavoro

L'intervento del Centro Antiviolenza "Kore" *si basa su un approccio empatico, non giudicante e centrato sulla persona. Le operatrici utilizzano strumenti condivisi a livello nazionale e regionale, come* **schede di accoglienza**, **valutazione del rischio**, **piani di sicurezza** *e* **protocolli di rete** *con i servizi territoriali. Il lavoro è supportato da riunioni d'équipe e momenti di supervisione, a garanzia della coerenza metodologica e della qualità degli interventi.*

Modulistica



Durante il primo incontro viene compilata una **scheda di accesso**, *utile a raccogliere informazioni di base sulla situazione personale e familiare della donna e sui bisogni espressi. Viene inoltre illustrato e sottoscritto il* **modulo per il trattamento dei dati personali**, *in conformità al* Regolamento UE 679/2016 (GDPR). *Tutta la documentazione è custodita in modo sicuro e utilizzata esclusivamente per finalità interne di monitoraggio e tutela. Dopo la fase di compilazione, l'attenzione è interamente dedicata all'ascolto attivo e alla costruzione di un percorso condiviso, calibrato sui tempi, le risorse e le esigenze della donna.*

Valutazione del rischio

La valutazione del rischio è una fase centrale del percorso di accoglienza e presa in carico. Ha l'obiettivo di comprendere la complessità della situazione, prevenire la ripetizione della violenza e definire strategie di protezione efficaci.

Le operatrici utilizzano strumenti validati, tra cui:

- ***Questionario ISA*** *(autovalutazione del rischio – www.sara-cesvis.org);*
- ***Metodo S.A.R.A.*** *(Spousal Assault Risk Assessment), introdotto in Italia con il progetto europeo Daphne (2003), che consente di stimare il rischio di recidiva o di violenza letale.*

La compilazione del modulo S.A.R.A. avviene attraverso il colloquio con la donna e, se necessario, mediante raccolta di informazioni da altri servizi o enti coinvolti.
Al termine della valutazione viene definito il livello di rischio (basso, medio o alto) e stabilito il grado di priorità dell'intervento. Nei casi di pericolo immediato, l'operatrice attiva tempestivamente la rete territoriale di protezione (forze dell'ordine, pronto soccorso, servizi sociali), garantendo alla donna accompagnamento e sicurezza.

LA RELAZIONE CON LE UTENTI

CENTRO ANTIVIOLENZA "KORE"

Associazione 5D

ASCOLTARE, ACCOGLIERE, MIGLIORARE

Il CAV "KORE" nasce per offrire ascolto, protezione e percorsi di autonomia a tutte le donne che affrontano situazioni di violenza. Crediamo nella forza delle relazioni, nella solidarietà femminile e nella rete con il territorio. Insieme siamo più forti, perché nessuna debba mai più sentirsi sola.

Diritti e doveri:

Ogni donna che si rivolge al CAV "KORE" ha diritto a essere accolta con rispetto, ascoltata senza giudizio e sostenuta in un ambiente sicuro. Ha diritto alla riservatezza, alla gratuità del servizio, alla continuità degli interventi e a ricevere informazioni chiare sulle azioni intraprese.

Le utenti sono invitate a partecipare attivamente al percorso, condividendo bisogni, tempi e scelte.

Il rispetto reciproco tra donne e operatrici è la base di una relazione di fiducia e collaborazione.

Feedback e reclami

Il CAV di 5D promuove una cultura del miglioramento continuo. Ogni donna può esprimere ***osservazioni, suggerimenti o reclami in forma anonima****, tramite apposito modulo o contatto diretto - via mail o telefono - con la responsabile del centro.*

Ogni segnalazione è accolta con attenzione e utilizzata per migliorare i servizi, garantendo risposte tempestive e trasparenti.



Il nostro team

UN'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Il **Centro Antiviolenza Kore** *si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da professioniste qualificate nei diversi ambiti della presa in carico e del sostegno alle donne.*
L'organizzazione interna prevede figure con competenze specifiche in area psicologica, legale, educativa e sociale, coordinate per garantire interventi integrati e personalizzati..

L'équipe è costituita da:

- *una coordinatrice, responsabile della gestione delle attività e della rete territoriale;*
- *psicologhe e psicoterapeute, per il sostegno emotivo e l'elaborazione del trauma;*
- *un'avvocatessa, per la tutela legale e l'orientamento giuridico;*
- *un'assistente sociale, per la presa in carico socio-assistenziale e l'attivazione dei servizi territoriali;*
- *una pedagogista ed educatrice, per i percorsi di autonomia e il sostegno alla genitorialità;*
- *una psicologa dell'accoglienza, per il primo ascolto e l'accompagnamento nei percorsi di uscita dalla violenza;*
- *volontarie e tirocinanti, che supportano le attività del centro con competenza e sensibilità.*

La qualità dell'accoglienza nasce dalla collaborazione e dalla fiducia reciproca. Ogni operatrice del CAV 5D è un volto, una storia, una voce: intrecciate, queste presenze costruiscono un luogo sicuro dove la libertà torna a respirare.

Dietro ogni storia di rinascita c'è un gruppo di donne che sceglie di esserci. L'équipe del CAV "KORE!" unisce competenze, ascolto e cuore per accompagnare ogni percorso verso la libertà.

INSIEME SIAMO PIÙ FORTI

Centro Antiviolenza "KORE", Associazione 5D

Ente gestore:

Associazione "5D – Tuteliamo i Diritti e la Dignità delle Donne attraverso il Dialogo e la Difesa attiva" – ODV

Sede legale:

C.so Umberto I, 21 – 89034 Bovalino (RC)

Sede operativa:

Via degli Oleandri – 89034 Bovalino (RC)

Sede CAV:

1° Piano, Parco Commerciale "La Galleria", SS106 km 84 – 89034 Bovalino (RC)



Telefono:

+39 329 968 9976

E-mail:

segreteria.associazione5D@gmail.com

PEC:

associazione-5d@pec.it

RUNTS:

Regione Calabria

DD n. 5086 dell'11/04/2023

CF 90041000804



Centro Antiviolenza "KORE"

Associazione 5D