



Tiziana Vive ONLUS

# Carta dei servizi



# INTRODUZIONE

Abbiamo deciso di pubblicare la nostra **Carta dei servizi per raccontare quali sono a livello territoriale le possibilità di ascolto e aiuto psicologico**, i servizi offerti, i tempi e le modalità per accedervi.

**L'obiettivo** della nostra Carta dei servizi **è di contribuire in modo incisivo a un miglioramento continuo del servizio di prevenzione della violenza nei confronti delle donne e, più in generale, della violenza intrafamiliare.**

La Carta è rivolta direttamente alle donne e può essere un valido strumento conoscitivo per gli enti, le associazioni e tutti i soggetti che, a vario titolo, hanno rapporti con l'associazione Tiziana Vive ONLUS.

Grazie per l'attenzione e grazie alla **Tavola Valdese** che ha finanziato il lavoro di creazione della mappa dei servizi e di stampa dei materiali.

*Tiziana Vive ONLUS*

# I NOSTRI VALORI

Tiziana Vive ONLUS opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne e delle persone che beneficiano della sua attività.

In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi:



EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ



GRATUITÀ O CO-PARTECIPAZIONE



CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO



EFFICACIA ED EFFICIENZA



ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA DEL SERVIZIO



RISERVATEZZA E INFORMAZIONE



## UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

**Il lavoro svolto dagli operatori nei confronti delle donne e dei loro figli e figlie è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.**

È garantita **parità di trattamento** e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne utenti e ai loro figli/e. **Non è compiuta alcuna discriminazione** nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.

Le attività di supporto psicologico sono finalizzate alla prevenzione, diagnosi, abilitazione-riabilitazione e/o sostegno in ambito psicologico – (art.1 della legge n.56/1989).

Per il conseguimento dell'obiettivo saranno utilizzati prevalentemente gli strumenti del colloquio psicologico clinico e test psicodiagnostici.

La durata globale dell'intervento verrà concordata di volta in volta e in qualsiasi momento è possibile interrompere il rapporto.

I dati relativi allo stato di salute saranno conservati unicamente per il periodo di tempo strettamente necessario allo svolgimento dell'incarico e al perseguimento delle finalità proprie dell'incarico stesso, e comunque per un periodo minimo di 5 anni (art.17 del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani).



## GRATUITÀ o CO-PARTECIPAZIONE

**Tutti i servizi erogati da Tiziana Vive ONLUS sono completamente gratuiti.**

Essendo tutti i servizi finanziati da enti pubblici o privati, per garantire continuità e regolarità dell'erogazione del servizio (che potrebbe venire in meno in caso di mancanza di finanziamenti) nei caso in cui vi è la possibilità di co-partecipare al costo della terapia si utilizza una richiesta di tariffa calmierata di 20 euro a seduta.

Pertanto in questi casi l'utente potrà scegliere di co-partecipare (dopo tre incontri gratuiti garantiti) alla creazione di un fondo per le terapie utile anche a chi si trova in condizioni di indigenza o impossibilità a co-partecipare con tariffa calmierata a 20 euro a seduta.



## CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità, infatti **gli ambulatori di Tiziana Vive sono aperti tutto l'anno** senza periodi prolungati di ferie. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio Tiziana Vive informa tempestivamente le persone coinvolte e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.



## EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'associazione assicura la conformità dei servizi erogati ai **parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte**. Ogni operatore lavora con l'**obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/ alle loro figli/e**, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione donna-operatore è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso.



## ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio può avvenire tramite **una telefonata al numero 329.0566572** a cui risponde personale qualificato dell'associazione che manterrà riservata la domanda di informazioni.



## RISERVATEZZA E INFORMAZIONE

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. **Gli operatori e i volontari dell'associazione sono formati ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza** secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. **Nessuna azione è attivata senza informare la donna**. L'associazione Tiziana Vive garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso il Centro.





## LA MISSION

**La mission di Tiziana Vive è prevenire e intervenire nelle situazioni di violenza intrafamigliare.**

**L'associazione è nata nel 2013** a seguito di un drammatico femminicidio che ha interessato una giovane donna e mamma, Tiziana. Nei mesi immediatamente successivi il drammatico episodio l'associazione **ha aperto a Landriano un ambulatorio in cui intervengono due psicoterapeuti** appositamente formati per intervenire sulla tematica della violenza.

**Da Aprile 2018 ha aperto un secondo spazio di ascolto e intervento nel Comune di Vidigulfo, a cui si accede su appuntamento, chiamando prima il numero 329.0566572.**

**Tiziana Vive è impegnata a contrastare ogni forma di violenza di genere** e a promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza della violenza su donne e bambini/e.

La ONLUS è regolarmente iscritta all'anagrafe ONLUS dell'Agenzia delle Entrate.

## LE RISORSE

L'associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

- a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali**  
(Comune di Landriano e Comune di Vidigulfo);
- b) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali;**
- c) donazioni liberali;**
- d) quote sociali.**

# GLI ORGANI

Sono organi dell'Associazione:

■ **l'Assemblea dei soci**   ■ **il Consiglio Direttivo**   ■ **il Presidente**

*Tutte le cariche sono gratuite.*

# DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

## ■ LANDRIANO

### **Tiziana Vive Onlus**

*presso Casa della Salute Rita Levi Montalcini  
Piazza Marconi, 19 – 27015 Landriano (PV)*

### **Servizi e attività**

[psicologo@tizianavive.org](mailto:psicologo@tizianavive.org)

Cell. 339.4872835

### **Informazioni**

[info@tizianavive.org](mailto:info@tizianavive.org)

Cell. 339.4872835

### **Comunicazione ed eventi**

[comunicazione@tizianavive.org](mailto:comunicazione@tizianavive.org)



## ■ VIDIGULFO

Per informazioni chiamare il numero 329.0566572



# SERVIZI

## SERVIZIO ACCOGLIENZA E SUPPORTO PSICOLOGICO

### A CHI È RIVOLTO?

Donne e uomini maggiorenni, italiani e stranieri

### COSA OFFRIAMO?

L'accoglienza è un punto di riferimento per richieste che spaziano dall'ascolto, al sostegno, ai colloqui, ai gruppi, alle informazioni e all'ospitalità. Consiste in: una linea telefonica sempre attiva (anche durante la chiusura dell'ambulatorio), colloqui telefonici, colloqui personali, informazioni legali ed eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno e relativi accompagnamenti, attivazione delle procedure per ospitalità in emergenza e protezione. Il colloquio con gli operatori non è uno spazio dove vengono forniti consigli standard, ma un luogo di confronto dove ogni utente ha la possibilità di svolgere un esame realistico delle possibilità concrete di realizzazione dei propri obiettivi e di protezione dalla violenza. Il servizio di accoglienza viene attivato esclusivamente per le chi richiede espressamente aiuto, informazione e protezione.

### OBIETTIVI:

- offrire alle donne del territorio che subiscono violenza e alle famiglie in cui ci sono episodi di violenza intrafamiliare uno specifico luogo dove trovare risposte ai loro bisogni di protezione;
- offrire uno spazio protetto e non giudicante, dove trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto;
- sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare;
- offrire un primo orientamento e informazione al sistema legale (Forze dell'Ordine, avvocati/e e Tribunali);
- offrire gruppi di sostegno e di confronto finalizzati al rafforzamento personale e all'uscita dall'isolamento;
- offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza
- costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocati/e, i Tribunali e le altre istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e dei suoi figli e figlie;
- offrire in condizioni di emergenza case rifugio in cui mettersi in sicurezza e ri-progettare l'esperienza di vita.

### OPERATORI:

**3 psicologi formati** con competenze sulla violenza intrafamiliare

**4 volontarie con formazione media superiore e universitaria** formate per accogliere e indirizzare le donne con problematiche sociali.

### COME SI ACCEDE?

Per poter accedere al servizio è sufficiente una telefonata o presentarsi direttamente presso l'ambulatorio negli orari di apertura (lunedì e mercoledì presso l'ambulatorio di Landriano) per fissare un appuntamento successivo. **I numeri telefonici 340.8133077 e 329.0566572 sono sempre attivi.** Gli orari dell'ambulatorio di Landriano presso **Casa della Salute Rita Levi Montalcini Piazza Marconi, 19 – 27015 Landriano (PV)** sono il **lunedì dalle 9.00 alle 16.30 (dalle 13.30 alle 15.30 accesso libero)** e il **mercoledì dalle 9.00 alle 16.00.**

L'ambulatorio di Vidigulfo è uno spazio protetto disponibile su appuntamento il venerdì dalle 17.00 alle 19.00. Per informazioni è possibile chiamare il numero 329.0566572.

# LA RETE DEI SERVIZI

**Tiziana Vive interviene all'interno di una rete di servizi pubblici e privati che insieme possono essere di aiuto nella prevenzione e nelle azioni di contrasto della violenza intrafamiliare.** Possiamo svolgere un ruolo di accoglienza e indirizzo gestendo direttamente i casi segnalati o creando progetti di senso che facilitino e accompagnino i contatti o la realizzazione congiunta di attività insieme a:

## LUOGHI DI ASCOLTO PSICOLOGICO PUBBLICI

ENTE	INDIRIZZI	ORARI
<b>Consutorio Familiare di Pavia</b>	Viale Indipendenza, 5 - 27100 Pavia Tel. 0382.431555 Accoglienza Spazio Giovani: Tel. 0382.432487	Accoglienza: da lunedì a venerdì: 9.00 - 12.00 Spazio giovani: lunedì, martedì e mercoledì: 14.00 - 16.00
<b>Consutorio Familiare Cava Manara</b>	Piazza Vittorio Emanuele II, 7 27051 Cava Manara Tel. 0382.431783	Giovedì: 14.00 - 16.00
<b>Consutorio Familiare Certosa di Pavia</b>	Corso Partigiani, 53 27012 Certosa Di Pavia Tel. 0382.431412	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Consutorio Familiare di Corteolona</b>	Via Dei Longobardi, 1 27014 Corteolona Tel. 0382.431208	Martedì: 9:00 - 12:00
<b>Consutorio Familiare di Vidigulfo</b>	Via Aldo Moro, 15 - 27018 Vidigulfo Tel. 0382.432909	Lunedì: 09.00 - 12.00 / 14:00 - 16:00
<b>U.O.S. SER.D. PAVESE</b>	Piazzale Golgi, 3 B - 27100 Pavia Tel. 0382.432349 Fax: 0382.432331	Da lunedì a venerdì: 07.15 - 15.45 Sabato: 09.00 - 12.30

## LUOGHI DI ASCOLTO PSICOLOGICO PRIVATI CONVENZIONATI

ENTE	INDIRIZZI	ORARI
<b>Consutorio Familiare La Psicologica</b>	Viale Della Libertà, 4 - 27100 Pavia Tel. 0382.1866897 Cell. 327.0437520 E-Mail: info.psicologicacf@gmail.com	Da lunedì a venerdì: 9.00 - 13.00
<b>Consutorio Familiare</b>	Via Bernardino Da Feltre, 13/A 27100 Pavia Tel. 0382.309742 Fax: 0382.304178 E-Mail: direzione@consultoriopavia.com	Da lunedì a venerdì: 9.30 - 18.30 Sabato: 9.30 - 13.00

## LUOGHI DI ASCOLTO PSICOLOGICO PRIVATI GESTITI DA ASSOCIAZIONI

ENTE	INDIRIZZI	ORARI
<b>Associazione Anffas</b>	Via Spallanzani, 11 - 27100 Pavia Tel. 0382.539438 E-mail: anffascari@libero.it	Lunedì e mercoledì 9.00 - 12.30
<b>Associazione Anffas</b>	Via Garibaldi, 6 - 27014 Corteolona (PV) Ufficio del Piano di Zona di Corteolona-servizio sociale Tel. 0382.720126, E-mail: ufficiodipiano@comune.belgioioso.pv.it	Primo giovedì del mese, dalle 9.30 - 12.30 Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione Appavia</b>	Corso Cavour, 5 - 27100 Pavia Cell. 320.4224408 E-mail: associazione.appavia@gmail.com	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione Arianna e i bambini felici</b>	Via Predamasco, 2 - 27020 Travacò Siccomario (PV) Cell. 331.1552433 E-mail: info@ariannae.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione di Promozione Sociale Il girasole magico</b>	Piazzale Salvo D'Acquisto, 13/b - 27100 Pavia Cell. 348.1357880 E-mail: manliovi@hotmail.com	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione Family Point</b>	Via della Stazione 1 - 27028 San Martino Siccomario Cell. 338.3424929 E-mail: associazionefamilypoint@gmail.com	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione Genitori Dosso Verde</b>	Via Trieste 15, 27028 - San Martino Siccomario (PV) Cell. 340.7517011 E-mail: info@genitoridossoverde.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione Gli Sdraiati</b>	Piazza Vittoria 17, 27100 - Pavia Tel. 0382.1634556 E-mail: segreteria@glisdraiati.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Associazione PASparTU</b>	Via Monti, 23 - 27100 Pavia Tel. 0382.309858 Cell. 334.3440400 - Cell. 339.5440138 E-mail: info@attivapartu.com	Non previsti orari presta- bili, per appuntamento contattare telefonicamente o via e-mail
<b>Associazione Tiziana Vive Onlus</b>	Piazza Marconi, 19 - 27015 Landriano (PV) Cell. 340.8133077 Centro Servizi (ex Asl) di via Marconi, 12 - 27018 Vidigulfo	Sportello di Landriano: Lunedì: 9.00 - 15.30 Mercoledì: 9.00 - 12.00 Sportello di Vidigulfo: Venerdì: 17.00 - 19.00
<b>Attivamente - Associazione di Promozione della Cultura Psicologica</b>	Via Spallanzani, 17 - 27100 Pavia Cell. 366.3556993 E-mail: alessandra.balestra@gmail.com info.attivamente.pv@gmail.com	Dal lunedì al sabato, per appuntamento contattare telefonicamente

<b>Centro Antiviolenza LiberaMente</b>	Corso Garibaldi, 69 - 27100 Pavia Tel. 0382.32136 Cell. di reperibilità: 334.2606499 E-mail: centroantiviolenzapv@gmail.com	Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 18.00
<b>Centro Antiviolenza Belgioioso</b>	Belgioioso Tel. 0382.32136 Cell. di reperibilità: 334.2606499 E-mail: centroantiviolenzapv@gmail.com	Lunedì: 12.00 - 18.00
<b>Centro di Ascolto UIL Mobbing &amp; Stalking di Pavia</b>	Via San Giovannino 4/B - 27100 Pavia Tel. 0382.27267 - 33931 (centralino) Cell. 345.1760961 E-mail: pavia-mobbing@uil.it	Non sono previsti orari prestabiliti, contattare centralino o cellulare per fissare colloquio
<b>Centro EOS</b>	Sede Legale: Viale Ludovico il Moro, 44 - 27100 Pavia Sede Operativa: Viale Bigny, 37/39 - 27100 Pavia Tel. 0382.35641 E-mail: info@psicotraumatologia.eu segreteria@psicheos.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Centro Equilibrante</b>	Via Fratelli Pecchioni, 15 - 27100 Pavia Cell. 346.8645069 Cell. 347.5842273 E-mail: info@equilibrante.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Centro di Aiuto Psicologico Onlus</b>	Via San Giuseppe, 18 - 27010 Inverno e Monteleone Tel. 0382.73328 (h24) Cell. 392.0263635 E-mail: centro.segreteria@gmail.com	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Comunità Casa Del Giovane</b>	Via Lomonaco, 43 - 27100 Pavia Tel. 0382.38144901 E-mail: centrodiascolto@cdg.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Fondazione G. Costantino Onlus</b>	Viale Sardegna 80G - 27100 Pavia Tel. 0382.21922 E-mail: amministrazione@fondazionecostantino.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Jonas Onlus</b>	Via Milazzo, 27 Tel. 0382.538374 E-mail: pavia@jonasonlus.it	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Metaphora Onlus</b>	Via Primo Maggio, 46/2 - 27011 Belgioioso Cell. 327.1643088 E-mail: metaphora.pv@gmail.com	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento
<b>Sportello di ascolto azzardo - AUSER PAVIA ONLUS</b>	Via Damiano Chiesa, 2 - 27100 Pavia Numero verde: 800.995988 Tel. 0382.538726	Contattare telefonicamente per fissare appuntamento



**Tiziana Vive Onlus**  
presso Casa della Salute  
Rita Levi Montalcini  
Piazza Marconi, 19  
27015 Landriano (PV)

**Informazioni**

info@tizianavive.org  
Cell. 339.4872835

[www.tizianavive.org](http://www.tizianavive.org)

 @tizianavive