



## CARTA DEI SERVIZI

**Centro Trattamento Condotte Lesive e Violente**

**CTCLV**

**ASST VALTELLINA E ALTO LARIO**

**ANNO 2024 - 2025**



## INDICE

CHE COS'È IL Centro per il trattamento Condotte Lesive e Violente.....	3
FINALITÀ E FUNZIONI.....	3
PROGETTUALITÀ SPECIFICHE DEL CTCLV.....	4
TARGET/A CHI SI RIVOLGE IL CTCLV.....	4
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	5
SEDI E ORARI DI APERTURA.....	6
FIGURE PROFESSIONALI.....	6
MODALITÀ DI ACCESSO.....	7
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI.....	8
CONTINUITÀ DELLE CURE.....	9
TARIFFE ED ESENZIONI.....	10
VALUTAZIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	10
COSTUMER.....	11
MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO.....	13

## **CHE COS'È IL CENTRO PER IL TRATTAMENTO DELLE CONDOTTE LESIVE E VIOLENTE (CTCLV)**

Conseguentemente alla legge del 24 novembre 2023 n. 168 in materia di “ Disposizioni per il contrasto della violenza sulle donne e della violenza domestica” è stato attivato il Centro Trattamento delle Condotte Lesive e Violente di ASST Valtellina e Alto Lario.

Il Centro è rivolto a chi agisce violenza all'interno delle relazioni intime e risponde al problema della violenza nelle relazioni.

Il Centro ha l'obiettivo di sostenere gli autori di violenza nel processo di cambiamento, mantenendo come priorità la protezione della donna.

l'intervento è teso ad agire sia sul fronte della difesa della vittima sia sull'assunzione di responsabilità dell'autore di reato.

Il Centro ha tra gli obiettivi quello di intervenire a favore della prevenzione primaria e della recidiva.

Al suo interno opera un pool di professionisti, psicologi/psicoterapeuti, assistente sociale, formati e con esperienza nel trattamento di problematiche legate alla violenza domestica e di genere.

Il Centro collabora attraverso la stesura di protocolli con gli altri componenti della rete antiviolenza e con altri enti e/o servizi specialistici.

### **IL CTCLV DI SONDRIO**

Il CTCLV è il riferimento per tutta la provincia di Sondrio e ha sede a Sondrio in via Nazario Sauro, 43.

### **FINALITÀ E FUNZIONI**

Il Centro ha l'obiettivo di sostenere gli autori di violenza nel processo di cambiamento, mantenendo come priorità la protezione della donna.

l'intervento è teso ad agire sia sul fronte della difesa della vittima sia sull'assunzione di responsabilità dell'autore di reato In una ottica di giustizia riparativa.

Il Servizio ha tra gli obiettivi quello di intervenire a favore della prevenzione primaria e della recidiva.

Il Centro si prefigge di svolgere attività di prevenzione e sensibilizzazione sul tema della violenza di genere.

**In base al art. 6 dell'intesa Stato-Regione, la sicurezza della donna rappresenta l'obiettivo prioritario del CTCLV, ed è garantita tramite l'adesione alla firma del consenso informato (informativa e consenso per il trattamento dei dati personali e particolari per utenti del centro trattamento delle condotte lesive e violente Regolamento UE n.679/16) da parte dell'autore di violenza che include anche l'autorizzazione dello stesso a comunicare dati relativi al trattamento a familiari, medico di fiducia, servizi della rete territoriale antiviolenza e servizi specialistici territoriali.**

Il "contatto partner" deve essere realizzato previo consenso della donna vittima di violenza ed è finalizzato a comunicarle - in maniera diretta o, laddove possibile, per il tramite dei servizi che l'hanno in carico - adeguate informazioni sull'accesso del partner o ex partner al CTCLV, sul contenuto e i limiti del programma da questi intrapreso, sui rischi di manipolazione che l'autore potrebbe agire nei suoi confronti e sull'eventuale interruzione anticipata del programma. Nel caso in cui la donna è seguita dal CAV ("Il Coraggio di Frida", per la Provincia di Sondrio) è previsto il "contatto partner" previo consenso della donna vittima di violenza, finalizzato a comunicarle adeguate informazioni sull'accesso del suo partner o ex-partner al CTCLV, favorendo quindi il raccordo tra i due servizi.

Il CTCLV dedica particolare attenzione al riconoscimento dei danni provocati ai/alle figli/e a causa dei comportamenti violenti (direttamente o indirettamente agiti su di essi) e al recupero delle capacità genitoriali ed educative, poiché i minori che vivono in contesti in cui sono messi in atto comportamenti violenti risentono sempre della violenza cui assistono o che subiscono, spesso con gravi danni che si ripercuotono nell'età adulta. **Il CTCLV prevede la collaborazione per la messa in campo di azioni di protezione rivolte ai minori, quali la valutazione del rischio, e qualsiasi altra attività finalizzata alla messa in sicurezza dei minori nel rispetto della normativa vigente, in stretta sinergia con i servizi sociali titolari della cura e tutela minori e in raccordo con gli altri attori pubblici e privati della rete antiviolenza localmente presente.**

Inoltre, il CTCLV prevede percorsi attivabili volontariamente e direttamente dalla vittima di violenza, volti a favorire in accordo con la vittima stessa, il contatto con i centri antiviolenza, atteso che il percorso trattamentale dell'autore, soprattutto nella fase iniziale, potrebbe provocare un aumento del rischio di recidiva.

Il CTCLV mantiene rapporti costanti e funzionali, anche mediante la sottoscrizione di protocolli di rete, alcuni già attivi ( Protocollo Zeus con la Questura di Sondrio ) e altri in fase di programmazione, con le strutture cui compete la prevenzione e la protezione delle vittime e la repressione dei reati di violenza, quali centri antiviolenza, servizi sociali degli enti locali, servizi ospedalieri e specialistici del servizio sanitario regionale, servizi giudiziari, Forze dell'ordine, tribunali, ordini professionali, Istituti scolastici di ogni ordine e grado operanti nel territorio, garantendo l'unitarietà e la coerenza del programma e la continuità degli interventi.

## PROGETTUALITÀ SPECIFICHE DEL CTCLV

CTCLV ha l'obiettivo principale di presa in carico degli autori di condotte definite lesive e violente, nell'ambito delle relazioni intime; è parte della rete antiviolenza territoriale della provincia di Sondrio (Ente capofila Comune di Sondrio); collabora con i servizi specialistici territoriali; ha attivato un protocollo d'intesa con la questura (Protocollo Zeus); Si propone di attivare protocolli con l'autorità giudiziaria e gli uffici per le esecuzioni penali esterne.

## TARGET/A CHI SI RIVOLGE IL CTCLV

Il servizio si rivolge a:

- Soggetti adulti con accesso spontaneo
- Soggetti invitati ad accedere al centro attraverso il provvedimento di Ammonimento disposto dal questore ( art. D.L. 23/02/2009, n.11 e successive modifiche e integrazioni ) - Protocollo Zeus tra Questura di Sondrio e ASST ( 19/04/2023 )
- Soggetti con sospensione condizionale della pena per reati commessi per motivi orientati dal genere
- Soggetti invitati ad accedere da altri servizi e/o con altre disposizioni di Autorità Giudiziaria.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### DIRITTI

Il CTCLV opera nel rispetto dei diritti della persona si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori.

- **Eguaglianza:** Il CTCLV si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, etnia, religione, lingua, opinioni politiche e con il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso al servizio, presso il quale deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.

- **Informazione/Partecipazione degli utenti:** il CTCLV si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi presenti in ASST e nel territorio in genere; ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Continuità del servizio erogato:** il CTCLV si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione del servizio ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il personale si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Libera scelta:** ogni cittadino ha diritto di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità e di rivolgersi al CTCLV indipendentemente dalla propria residenza.
- **Suggerimenti e/o reclami:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

## DOVERI

I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento del servizio, rispettando le regole stabilite e condivise, impegnandosi a:

- Firmare il modulo relativo al consenso( informativa e consenso per il trattamento dei dati personali e particolari per utenti del centro trattamento condotte lesive e violente Regolamento UE n.679/16 )
- Aderire al progetto concordato con continuità;
- Avvertire la segreteria in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, possibilmente entro 48 ore, per permettere ad altri utenti di usufruire delle offerte del CTCLV;
- In caso di interruzione del percorso, comunicare le motivazioni agli operatori di riferimento.

## SEDI E ORARI DI APERTURA

Sono riportati di seguito: le modalità di raggiungimento, gli orari di apertura e i recapiti della sede di Sondrio.

Tutte le prestazioni sono erogate previo appuntamento,

<b>Centro per il Trattamento Condotte Lesive e Violente di Sondrio -</b> <i>Via Nazario Sauro n. 43 ( casa del Mutilato ) 23100 Sondrio</i> <b>Tel. CTCLV: 3334868671</b> <b>E-mail <a href="mailto:centroTCLV@asst-val.it">centroTCLV@asst-val.it</a></b>				
<b>Giorno di apertura Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00</b> <b>Servizio di segreteria Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30</b>				
<b>Come arrivare:</b> <b>AUTO:</b> SS36; <b>BUS:</b> autostazione ; <b>TRENO:</b> Linea ferroviaria Milano - Sondrio.				
		<i>Venerdì</i>		
		<b>09:00 - 16:00</b> <u>Apertura</u>  Nazario Sauro, 43 3334868671 <i>Previo appuntamento</i>		

## FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali operative all'interno del CTCLV sono:

- psicologi/psicoterapeuti
- assistente sociale

Il Centro si avvale della consulenza di:

- Avvocatura ASST Valtellina Alto >Lario
- CIPM Centro Italiano per la Promozione della Mediazione

## MODALITA' DI ACCESSO

Ogni persona regolarmente iscritta al Sistema Sanitario Nazionale può accedere al Centro con la tessera sanitaria in corso di validità. Possono accedere anche: i cittadini Europei con Tessera TEAM, i cittadini extra comunitari con permesso temporaneo di soggiorno (Codice STP), i profughi per cure essenziali e necessarie.

Per le attività del servizio è consentito l'accesso diretto (senza impegnativa). Il primo contatto con il Centro può avvenire:

- Telefonicamente, chiamando il numero del Centro durante gli orari e le giornate di apertura.
- Tramite e-mail durante gli altri giorni

## ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'ASST al fine di garantire la trasparenza dell'attività amministrativa, in conformità con le vigenti normative, assicura il diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'ASST. Per diritto di accesso si intende il diritto degli interessati di prendere visione e/o estrarre copia di documenti amministrativi. Le misure organizzative, volte a garantire l'esercizio del diritto di accesso sono state adottate dall'azienda con uno specifico Regolamento Aziendale per l'esercizio del Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi (ultimo aggiornamento 30/11/2022 – Cod. 00 - Reg DA 28). Sul sito aziendale sono presenti sia il Regolamento che il modulo di richiesta di accesso agli atti.

Il cittadino deve presentare domanda, presso la sede del Centro, utilizzando l'apposito modulo, scaricabile sul sito aziendale nella sezione "Accesso ai Documenti amministrativi".

I costi di riproduzione su supporti materiali cartacei o informatici sono pari a:

- per il formato UNI A4: euro 0,25 a pagina.
- per il formato UNI A3: euro 0,50 a pagina.
- riproduzione su supporto informatico dell'interessato (CD, Flash Pen): euro 5,00.
- Per la spedizione si aggiungono a carico del richiedente le seguenti spese:
- via posta ordinaria o prioritaria: i costi a carico del richiedente sono pari a una tariffa forfettaria di euro 10,00 ogni 50 pagine.
- via mail/PEC: i costi a carico del richiedente sono pari a una tariffa fissa per i costi di ricerca, di euro 5,00 ogni 50 pagine.

Per il pagamento è utilizzato il portale PagoPa.

L'Azienda garantisce la conclusione del procedimento di accesso entro trenta giorni dalla richiesta.



## AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

### AREA DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

#### **Centro Trattamento Delle Condotte Lesive e Violente**

Il CTCLV è un servizio consultoriale rivolto ai soggetti che agiscono violenza all'interno delle relazioni intime, e risponde in modo nuovo e integrato al problema della violenza nella relazione.

Si prefigge di intervenire a protezione della vittima, che resta l'obiettivo primario, ma di sostenere gli autori di violenza nel processo di cambiamento.

L'intervento è teso ad agire sul fronte della difesa della vittima, sul riconoscimento della responsabilità dell'autore di reato, e sulla prevenzione primaria e delle recidive.

Il percorso è basato su un'adesione volontaria da parte dell'autore di violenza.

All'interno del servizio operano un pool di psicologi/ psicoterapeuti, un assistente sociale, formati e con esperienza nel lavoro con problemi legati alla violenza domestica e di genere.

Le prestazioni sono esenti da ticket e prevedono:

#### **FASE I**

- Colloquio di accoglienza nel quale vengono raccolti gli elementi inerenti gli agiti violenti dell'utente che richiede il trattamento e che possono basarsi su procedimenti giuridici ( Protocollo Zeus realizzato tra ASST Valtellina Alto Lario e Questura di Sondrio ), Decreti del Tribunale, racconti spontanei, o invii da Servizi della rete antiviolenza e specialistici.

#### **FASE II**

- Colloqui di valutazione: In questa fase vengono effettuati colloqui finalizzati a valutare la presenza di indicatori atti ad intraprendere il percorso trattamentale
- Colloqui di approfondimento psicodiagnostico
- Verifica di indicatori che escludono il passaggio alla fase successiva ( assenza di motivazione, psicopatologie conclamate, insufficiente conoscenza della lingua italiana
- Assenza dell'autore di violenza al consenso e privacy regolamento 679/2016 UE informativa interessi CTCLV

La fase ha durata minima da 3 ai 6 mesi

### **FASE III**

- Colloqui di sostegno e trattamentali: in questa fase il soggetto viene indirizzato a: Assumere responsabilità degli agiti; revisionare criticamente gli atteggiamenti di negazione, minimizzazione colpevolizzazione della vittima, uso degli stereotipi di genere; sviluppare consapevolezza sugli effetti dannosi del danno della violenza assistita sui bambini/e; assumere maggior consapevolezza del sé dell'altro e della relazione; migliorare la gestione degli impulsi; accrescere capacità relazionali; destrutturare gli stereotipi e gli atteggiamenti ostili verso le donne

La fase ha durata minima di un anno

### **FASE IV**

- Colloqui di follow-up dopo un periodo minimo di sei mesi

**L'attività viene svolta tramite colloqui individuali con un operatore o in co-presenza e attività di gruppo**

## **CONTINUITÀ DELLE CURE**

La **dimissione dal Centro** può avvenire per esclusione dall'accesso alla fase trattamentale; per termine del percorso, per trasferimento ad altro servizio o interruzione da parte dell'utente.

### **Invio ad altri servizi/enti/associazioni**

In caso di trasferimento di uno/più utente/i in altro Servizio/ente/associazione, dopo aver acquisito il consenso da parte dell'utente, l'operatore del Centro contatta telefonicamente l'operatore o il servizio a cui sta inviando l'utente/i, accompagnando il processo di presa in carico e mettendo a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato presso il Centro

I tempi e le modalità variano a seconda dei protocolli operativi instaurati con i vari servizi.

## **TARIFFE ED ESENZIONI**

Le prestazioni erogate sono completamente gratuite.

## **VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **CUSTOMER SATISFACTION**

Il/la cittadino/a è coinvolto/a nella valutazione del gradimento rispetto ai servizi offerti dal Centro a tal fine viene utilizzato apposito questionario per la rilevazione della customer satisfaction.

I risultati della rilevazione sono analizzati al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

## Customer care adulti

### Centro Trattamento Condotte Lesive Violente

#### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

#### **INFORMAZIONI GENERALI**

1. Come è venuto a conoscenza del Centro ?  
 Servizi/Enti/Autorità Giudiziaria    Avvocati    Familiari/Amici/conoscenti    MMG/PLS    Associazione/Terzo Settore    Altro (specificare):
2. \_\_\_\_\_
3. Quanti incontri ha effettuato con gli operatori del Centro ?  
 fino a 4    da 5 a 10    oltre 10
4. Di quali attività ha usufruito?
5.  
 Individuali    di Gruppo

#### **QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?**

(Legenda: 1 = Per niente soddisfatto, 2 = Poco soddisfatto, 3 = Leggermente soddisfatto, 4= Soddisfatto, 5 = Molto soddisfatto)

**a) Servizio di prenotazione/accoglienza** (orario di apertura, attesa al telefono, cortesia del personale, informazioni ricevute):

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

**b) Posizione e accessibilità del Centro:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

**c) Rispetto della riservatezza personale e privacy:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

**d) Competenza e professionalità degli operatori (tra cui la capacità di ascolto):**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL CENTRO ?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO SERVIZIO?**

- SI  
 NO

Perché:

---

---

---

**DATI ANAGRAFICI PERSONALI:**

Nazionalità:

- Italiana    Comunitaria    Extra UE

Istruzione:

- Nessuna    Scuola dell'obbligo    Diploma/attestato superiore    Laurea

Sesso:

- Maschio    Femmina    Altro

Età:

- 18/25    26/44    45/64    oltre 65

---

Se le fa piacere condividere alcune sue personali riflessioni e/o proposte/suggerimenti, nella direzione di migliorare il servizio offerto, ne terremo sicuramente conto:

---

---

---

La ringraziamo per la preziosa collaborazione!

## MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO

L'ASST garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti attraverso le seguenti modalità: • colloquio con il responsabile del Servizio • reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Valtellina e Alto Lario. Le modalità per formulare reclami sono definite dal Regolamento Aziendale (Adottato con delibera n. 635 del 13.10.2016) a disposizione in tutte le sedi del Distretto e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico presso la sede centrale dell'ASST a Sondrio in Via Stelvio n. 25. Il reclamo viene presentato attraverso la compilazione del modulo allegato alla presente carta e scaricabile anche dal sito aziendale. Il reclamo può essere inviato per posta, via fax all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o alle sedi del Distretto. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni/reclami che si presentano di immediata soluzione; per quelli più complessi predispone l'attività istruttoria secondo quanto previsto dal Regolamento Aziendale.