

# CARTA DEI SERVIZI CASA RIFUGIO

## PRESENTAZIONE

(Ai sensi dell'art.21 della L.R. n°23/2003)

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e alle utenti che ne usufruiscono, dando a queste ultime informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con le ospiti, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi della Casa Rifugio**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

## CHI SIAMO

L'Associazione Mondiversi onlus è una associazione nata nel 2003 ed è indipendente, aconfessionale e apartitica, è iscritta al registro delle onlus dell'Agenzia dell'Entrate di Catanzaro dal 2004. L'associazione si richiama ed aderisce alla Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e ad altri strumenti in materia di Diritti Umani, di Libertà e Democrazia, di Solidarietà Sociale riconosciuti a livello internazionale ed europeo.

Tra gli scopi e le finalità dell'associazione, sanciti nello statuto, sono il rifiuto di ogni forma di violenza; la solidarietà sociale; la promozione e difesa dei diritti civili e dei diritti umani; la difesa dei diritti dei bambini e delle bambine; il contrasto alle violazioni dei diritti di ogni individuo ad avere ed esprimere liberamente le proprie convinzioni e di essere libero da ogni discriminazione per ragioni di origine etnica, sesso, colore o linguaggio, e del diritto di ogni persona all'integrità fisica e psicologica; la promozione e la gestione di progetti, strutture e centri diurni e residenziali per donne o minori vittime di violenza, maltrattamento, abuso.

L'associazione gestisce il Centro Antiviolenza Fabiana, che ha sede in via Montessori Corigliano-Rossano tel 0983/031388.

L'associazione Mondiversi onlus ha sede in Via Cannata 87064 Corigliano-Rossano (CS) Tel. 0983/031492 – Codice Fiscale 97011930787 e-mail info@mondiversi.it

## CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della Casa Rifugio e la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi della residenza;
- le modalità con le quali il/la cittadino/a utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La *Carta dei Servizi* è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia all'Ente erogatore, sia agli utenti di intervenire in itinere per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

La *Carta dei Servizi* è pertanto una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli/le operatori/trici professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La presente *Carta dei Servizi* ha validità annuale, pertanto verrà riesaminata entro il secondo semestre di ogni anno.

## LA CASA RIFUGIO

La "Casa Rifugio" è una struttura residenziale a carattere comunitario, per donne, italiane e straniere, ed eventuali minori che hanno necessità di allontanarsi da una situazione di pericolo. L'appartamento, situato nella Provincia di Cosenza, è dotato di N.5 posti letto per adulti, di cui due di pronta accoglienza, e di N.2 posti letto per bambini oltre a vari spazi comunitari.

La struttura offre ospitalità temporanea a donne sole o con minori che si trovano in situazione di pericolo per l'incolumità fisica e/o psichica propria o dei minori, pertanto tutte le informazioni relative all'indirizzo e recapito sono conservati presso la direzione.

Il servizio rappresenta una soluzione abitativa temporanea che prevede il supporto di un adeguato sostegno professionale di tipo sociale, psicologico, legale ed educativo (per i figli/e) orientato a definire un progetto che mira alla promozione di un nuovo percorso di inclusione sociale.

La Casa Rifugio è una opportunità per ritrovare serenità dopo un periodo difficile, è un luogo dove ricevere un adeguato sostegno legale, emotivo e psicologico e soprattutto rappresenta una soluzione abitativa concreta per le donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà a causa di violenza. All'interno della casa si cerca così di ricreare un clima emotivo sereno, dove i ritmi ed i tempi sono scanditi dagli impegni quotidiani e dalla cura della stessa casa.

Nella Casa operano Assistenti Sociali, Psicologhe, una Educatrice, operatrici dell'accoglienza; una delle operatrici ha la funzione di Responsabile, ed una quella di coordinatrice. Alle operatrici è vietato l'uso della tecnica della mediazione familiare.

E' prevista la presenza programmata della legale.

Trattandosi di una struttura comunitaria di tipo familiare, gli ospiti partecipano attivamente alla gestione della vita ordinaria della Casa, nell'arco dell'intera giornata.

Nella Casa non possono accedere estranei, se non previa autorizzazione della Responsabile. E' prevista la reperibilità del personale nel corso delle ore notturne ed in qualsiasi giorno.

## PRESTAZIONI SANITARIE

Le prestazioni a rilievo sanitario sono garantite attraverso il SSN. Sono anche garantite le prestazioni di carattere specialistico e/o non coperte dal sistema sanitario nazionale, ivi compreso, a titolo esemplificativo, l'acquisto di medicinali non forniti dal SSN, prestazioni odontoiatriche, oculistiche, ginecologiche ecc., secondo necessità espressamente rilevata dal medico.

## MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'ammissione alla casa rifugio può avvenire tramite due modalità: ordinaria oppure in emergenza.

L'ammissione ordinaria in struttura è curata da un gruppo di lavoro denominato "Gruppo Tecnico Gestionale" costituito dalla Responsabile e dalla Coordinatrice della struttura, un rappresentante dei Servizi Sociali del Comune di Corigliano-Rossano. E' acquisita una relazione scritta dell'Ente che ne richiede l'ingresso. In caso sia la stessa utente a chiedere l'inserimento nella Casa, deve essere preceduto dai colloqui con le operatrici della Casa.

L'ingresso in emergenza è valutato e predisposto, acquisite le informazioni necessarie che motivano l'urgenza, dalla Responsabile e/o dalla Coordinatrice o da una loro delegata.

I criteri di non idoneità sono:

- donne tossicodipendenti;
- donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- donne in situazione di difficoltà abitativa unicamente riferibile ad emergenza abitativa;
- potenziale incompatibilità con il gruppo delle ospiti.

Dalla data di accoglienza ogni ospite ed eventuali minori potranno risiedere nella casa rifugio per un periodo massimo di sei mesi, prorogabili solo per casi eccezionali valutati di volta in volta. Di norma la pronta accoglienza in emergenza ha una durata massima di 30 giorni. La stessa potrà durare sino a sei mesi se è avviato un percorso di empowerment.

## COSTO

Tutti i servizi resi nella Casa sono gratuiti.

## I SERVIZI DELLA "CASA RIFUGIO"

La "Casa Rifugio" garantisce ospitalità alle donne ed ai minori a loro affidati.

L'equipe operativa della stessa è costituita da sole donne, si avvale di una Responsabile, di una Coordinatrice, da assistenti sociali, psicologhe, educatrici, avvocatesse, operatrici dell'accoglienza, volontarie.

L'equipe si pone l'obiettivo di supportare le donne nello sviluppo di un progetto personale volto al superamento delle situazioni che hanno portato alla situazione di difficoltà.

Si fornisce, inoltre, alla donna aiuto nel mantenere la cura dei figli/e e, al contempo, si elaboreranno i progetti di vita personale che permettano di continuare le proprie attività.

Il percorso nella Casa segue il programma previsto nel Piano Personalizzato, che verrà redatto nella prima fase di inserimento con le operatrici della Casa, i servizi territoriali ed assieme alla donna.

Il percorso nella Casa si attua in una serie di fasi:

- FASE DI INSERIMENTO

All'ingresso l'ospite viene accolta dall'operatrice in quel momento in servizio, di norma una operatrice dell'accoglienza, che provvederà a presentare la casa, visitare l'appartamento e presentare le regole e l'organizzazione della struttura stessa.

All'ospite viene fatto visionare il regolamento interno riportante il funzionamento e le regole di convivenza della casa e fatto firmare per accettazione dall'ospite.

Qualora si ritenesse opportuno, verranno consegnate alle ospiti le chiavi di casa.

- ASCOLTO

Le ospiti sosterranno colloqui settimanali programmati e in qualsiasi momento saranno ascoltate dalle operatrici che le seguono. L'ascolto avverrà in un clima sereno ed esente da ogni tipo di giudizio.

- SUPPORTO SOCIALE

Provvede alle esigenze generali della Casa e delle ospiti. Informa sulle regole della Casa e sui servizi presenti nel territorio. Orienta, accompagna e guida alla fruizione dei servizi presenti sul territorio. Prende contatto con la scuola per l'inserimento scolastico. Garantisce i necessari collegamenti con magistratura, tribunali, giudici tutelari, scuole, ospedali, servizi territoriali, A.S.P., ecc. Partecipa alla stesura del Piano Personalizzato e si occupa del processo di empowerment e della realizzazione della parte relativa all'autonomia abitativa, all'orientamento e all'inserimento lavorativo e di eventuali percorsi di formazione e di qualificazione professionale.

- SUPPORTO PSICOLOGICO

E' prevista la presenza di una specialista nel settore che programmerà, a seconda del caso, la frequenza degli incontri per prestare la sua consulenza. La psicologa contribuirà a sostenere un percorso personale d'uscita dal disagio e dalla violenza attraverso la presa in carico finalizzata a favorire nuovi progetti di vita e di autonomia. Nei casi che lo richiedano potranno essere avviati

percorsi di elaborazione dei traumi legati alle violenze subite. Le prestazioni psicologiche comprendono la conduzione di gruppi e di ausilio ai gruppi di automutuoaiuto.

- **CONSULENZA LEGALE**

Da attuarsi su richiesta e/o autorizzazione delle utenti e comunque nei casi di presenza di minori per le comunicazioni di legge.

L'avvocata avvierà le procedure legali concordate mantenendo costante il collegamento con le operatrici della casa rifugio. In particolare, il legale curerà i rapporti con il Tribunale dei Minorenni, il Tribunale sezione civile e penale. In caso di eventuali processi, la casa rifugio può costituirsi parte civile nel processo, su richiesta delle donne ospitate.

- **MEDIAZIONE CULTURALE**

Per le ospiti straniere è previsto il servizio di mediazione culturale. Favorisce l'integrazione culturale e le relazioni tra italiane e straniere.

- **ASSISTENZA SOCIALE E SANITARIA**

L'ospite che ne avrà bisogno potrà essere accompagnata presso i servizi sanitari, di volontariato, sociali operanti nel territorio sia per sé che per i propri figli.

- **SOSTEGNO AI FIGLI**

Verranno attivate una serie di iniziative rivolte ai/alle minori, fra cui doposcuola, inserimento e continuità della frequenza scolastica, baby-sitteraggio, attività educative. Sostegno psicologico nei casi che lo richiedano, compreso i casi di violenza assistita.

- **ORIENTAMENTO ED INSERIMENTO AL LAVORO**

Si ricercheranno, assieme all'ospite, occasioni lavorative sia attraverso il Centro per l'Impiego, sia attraverso annunci, agenzie interinali, conoscenze dirette, borse lavoro.

- **RICERCA DI UN'ABITAZIONE**

Verrà fornita assistenza nel momento in cui si cercherà per l'ospite una nuova unità abitativa al di fuori della casa rifugio, o nel caso in cui si debba rientrare nella casa di origine.

## **NORME DI COMPORTAMENTO**

Durante la permanenza nella struttura, la donna prenderà parte attivamente a tutte le fasi previste dal percorso d'aiuto e fondamentale sarà il colloquio con le operatrici per definire il Piano Personalizzato, per riflettere e prendere coscienza sul desiderio di ri-progettare la propria vita, ricostruendo la propria autonomia e autostima.

All'interno della casa, per il suo benessere e delle altre ospiti, la donna deve provvedere a mantenere pulita la struttura: verrà quindi inserita nei turni di pulizia degli spazi comuni (bagno, cucina, sala, corridoio) e sarà responsabile delle pulizie del suo spazio personale. E', inoltre, importante che instauri e mantenga un buon rapporto con le coinquiline, evitando di provocare liti con le altre ospiti. Altre norme di buona condotta e di convivenza sono espletate nel regolamento interno che ciascuna donna consulta e firma al momento dell'inserimento.

Presidente dell'Associazione Mondiversi onlus

Dott. Antonio Gioiello

  
Associazione Onlus  
**MONDIVERSI**  
IL PRESIDENTE  
Antonio GIOIELLO

La Responsabile della Casa Rifugio

Dott.ssa Sonia Leonino

