

# CARTA DEI SERVIZI CASA RIFUGIO "MONDIVERSI"

## 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, le Amministrazioni Pubbliche e le utenti che ne usufruiscono, dando a queste ultime informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Al fine 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 "Mondiversi"**, 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

La Casa Rifugio Mondiversi è un servizio dell'Associazione Mondiversi onlus, nata nel 2003. L'associazione, indipendente, aconfessionale e apartitica, si richiama ed aderisce alla Convenzione di Istanbul sulla Prevenzione e la Lotta contro la Violenza nei confronti delle Donne e la Violenza Domestica, 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.

## CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

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.

## LA CASA RIFUGIO Mondiversi

La Casa, *autorizzata al funzionamento*, è una struttura residenziale specializzata, che eroga servizi socio-assistenziali a donne che hanno subito violenza sessuale e di genere nonché donne vittime di tratta, indipendentemente dal loro luogo di residenza e dalla loro cittadinanza, con o senza figli/e minori, che sono "in Fuga" da situazioni ad alto rischio e che necessitano di protezione o di abbandonare il proprio alloggio.

È una struttura comunitaria di tipo familiare, a bassa intensità assistenziale, dotata di un Regolamento Interno. E' praticata l'accoglienza autonoma in autogestione delle donne, che partecipano attivamente alla gestione della Casa, al mantenimento della pulizia degli spazi collettivi ed individuali, alla preparazione e somministrazione dei pasti. Le madri provvedono e si occupano della cura, educazione e crescita di figli/e accolti/e; sono responsabili delle loro necessità di accudimento e di tutela.

Nella Casa non possono accedere estranei, se non previa autorizzazione della Coordinatrice. E' prevista la reperibilità telefonica del personale nel corso delle ore notturne ed in particolar modo nelle ore di assenza dalla sede della struttura. Al fine di garantire sicurezza e protezione, la Casa è dotata di sistemi di sicurezza antintrusione (telecamere) nel rispetto della privacy delle ospiti.

La Casa è una civile abitazione, situata nella Provincia di Cosenza, dotata di N.7 posti letto e vari spazi comunitari. Nei 7 posti letto sono computati sia le donne che eventuali loro figli maggiori di 3 anni. L'indirizzo della Casa è segreto.

Sono ritenute NON IDONEE ALL'ACCOGLIENZA le donne:

- tossicodipendenti;
- sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- non autonome e necessitanti di assistenza fisica continuativa;
- in situazione di difficoltà abitativa e con necessità unicamente assistenziali;
- potenzialmente incompatibili con il gruppo delle ospiti e con la sicurezza della Casa.

In caso di grave violazione del Regolamento interno è previsto l'allontanamento dalla Casa nel più breve tempo possibile.

Inoltre, le donne minori di 18 anni, comunque di norma non inferiori ai 16 anni, sono accolte solo su disposizione delle Autorità competenti o con il consenso formale degli esercenti la patria potestà.

L'accoglienza dei figli minori maschi è limitata ad un'età massima di 13 anni.

## MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accoglienza in Casa può avvenire solo con il consenso della donna e su formale richiesta del Soggetto o Ente inviante, tramite apposito modulo di domanda.

L'ammissione alla Casa Rifugio può avvenire in due modalità:

- 1) **INGRESSO PROGRAMMATO:** è necessario effettuare un primo colloquio di valutazione al fine di comprendere il vissuto della donna, valutare il rischio, reperire informazioni e informarla del funzionamento e delle regole della Casa, cosicché essa possa scegliere consapevolmente di fare accesso nella struttura. Il Comune Capo-Ambito di residenza della donna deve provvedere ad ottemperare alle proprie procedure di inserimento ed eventualmente assumere l'onere della retta o l'erogazione dei titoli per l'acquisto dei servizi. L'accoglienza è prevista per un periodo massimo di 180 giorni, rinnovabile in relazione all'effettiva risoluzione dei problemi che hanno determinato l'inserimento.
- 2) **INGRESSO IN EMERGENZA:** quando la condizione della donna viene valutata ad alto rischio e necessita di protezione immediata. Dal Soggetto inviante o dalla donna stessa si acquisiscono le informazioni essenziali che motivano l'urgenza e si forniscono le indicazioni principali relative all'inserimento nella Casa. L'ingresso in struttura potrà avvenire entro un tempo massimo di 24h dall'avvenuta richiesta. Il periodo di accoglienza può durare massimo 30 giorni; rinnovabili sino a 180 giorni se è avviato un percorso di fuoriuscita dalla violenza. La richiesta di accoglienza in emergenza può essere disposta dall'Autorità di Pubblica Sicurezza, che ha l'obbligo di informare il Comune di residenza dell'utente entro 24h. Successivamente il Comune Capo-Ambito di residenza della donna deve ottemperare alle proprie procedure di inserimento e assumere l'onere della eventuale retta o l'erogazione dei titoli per l'acquisto dei servizi.

Gli ingressi in Casa sia in emergenza che programmati avvengono dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

## COSTO

Tutti i servizi resi nella Casa sono gratuiti.

## METODOLOGIA

La Casa è una opportunità per ritrovare serenità dopo un periodo difficile e soprattutto rappresenta una soluzione abitativa concreta per le donne che si trovano in situazioni di pericolo e di temporaneo disagio e difficoltà a causa di violenza.

L'equipe operativa è costituita da sole donne, che adottano il metodo dell'**accoglienza tra donne**, che utilizza le operatrici come esempio di protagonismo femminile ed incoraggia le donne vittime di violenza a superare fasi di indecisione ed a proseguire verso un percorso di fuoriuscita dalla situazione di violenza e di autodeterminazione.

L'equipe si pone come obiettivo principale quello di fornire un **luogo sicuro e protetto** in cui rifugiarsi e attraverso cui favorire l'**empowerment**, l'autonomia e l'indipendenza.

Nella Casa operano Assistenti Sociali, Psicologhe, Educatrici, Operatrici dell'Accoglienza e Volontarie adeguatamente formate; una delle operatrici ha la funzione di Coordinatrice-Responsabile. E' prevista la presenza programmata della legale.

Alle operatrici è vietato l'uso della tecnica della mediazione familiare.

E' redatto assieme alla donna il Piano Individualizzato, nel quale vengono individuati obiettivi ed azioni relative alle diverse aree di intervento da attivare: sociale, relazionale, salute fisica e psicologica, legale, educativa/formativa e di autonomia. La sua durata è di 6 mesi, nel corso dei quali il Piano potrà essere rivisto e rimodulato con una nuova data di scadenza.

## I SERVIZI DELLA CASA RIFUGIO

La Casa garantisce ospitalità h24 e per tutti i giorni dell'anno.

Sono garantite le esigenze di prima necessità (vitto, abbigliamento, biancheria, materiale per l'igiene personale, ecc.).

Inoltre, la Casa fornisce i seguenti servizi:

- SERVIZIO ASCOLTO

Le ospiti sosterranno colloqui periodici e 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.

- SERVIZIO 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.

- SOSTEGNO PSICOLOGICO

E' prevista la presenza di una psicologa specialista nel settore. 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. Il sostegno psicologico è garantito anche a figli/e vittime di violenza assistita.

- SOSTEGNO EDUCATIVO

E' assicurato il sostegno educativo all'autonomia, all'indipendenza ed alla formazione per la donna ed eventuali figli/e. Sono garantiti l'inserimento scolastico, percorsi di apprendimento e di supporto nel superamento di eventuali difficoltà scolastiche. L'educatrice partecipa alla stesura del Piano Personalizzato e si occupa di specifici bisogni dei/le minori.

- MEDIAZIONE CULTURALE E LINGUISTICA

Per le ospiti straniere è previsto il servizio di mediazione culturale e linguistica, al fine di favorire l'integrazione sociale e le relazioni tra le ospiti.

- **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 con le ospiti, mantenendo costante il collegamento con le operatrici della casa rifugio. In particolare, il legale curerà i rapporti con il Tribunale dei Della famiglia, il Tribunale sezione civile e penale.

- **ORIENTAMENTO ED INSERIMENTO AL LAVORO**

Si avvieranno le ospiti a percorsi formativi ed alla ricerca di 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.

La "Casa Rifugio" garantisce inoltre servizi di:

- Raccolta dati, che in forma anonima verranno elaborati e su richiesta aggregati ed inviati alle Istituzioni preposte.
- Formazione e Supervisione iniziale e continua a cui tutto il personale operante nella Casa (a contratto e volontario).
- Servizi di Rete, per cui la Casa cura i rapporti con i Centri Antiviolenza, le altre Casa Rifugio, i Servizi Comunali, i Servizi Sanitari e Sociali del territorio. Promuove protocolli di intesa con soggetti pubblici e privati del territorio che si occupano di violenza sulle donne ed elabora apposite linee guida per regolare le forme più opportune di invio e di ingresso. In collaborazione con il Centro Antiviolenza Fabiana, a cui la Casa è direttamente collegata e attraverso cui gestisce gli ingressi, partecipa ad attività di prevenzione e di sensibilizzazione e promuove iniziative pubbliche.

## PRESTAZIONI SANITARIE

Le prestazioni a rilievo sanitario sono garantire 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 sanitarie secondo necessità espressamente rilevata dal medico.

## 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 Individualizzato, per riflettere e prendere consapevolezza sul desiderio di ri-progettare la propria vita, ricostruendo la propria autonomia e autostima.

E' importante che le ospiti provvedano al mantenimento della pulizia della Casa e che instaurino e mantengano un buon rapporto tra coinquiline, favorendo un clima sereno e solidale. 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

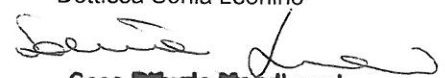
Dott. Antonio Gioiello

Associazione Onlus  
**MONDIVERSI**  
IL PRESIDENTE  
Antonio GIOIELLO



La Coordinatrice della Casa Rifugio

Dott.ssa Sonia Leonino

  
**Casa Rifugio Mondiversi**  
**LA RESPONSABILE**  
**Dott.ssa Sonia Leonino**