



Casa delle donne
per non subire violenza onlus

.....
CARTA DEI SERVIZI



Premessa

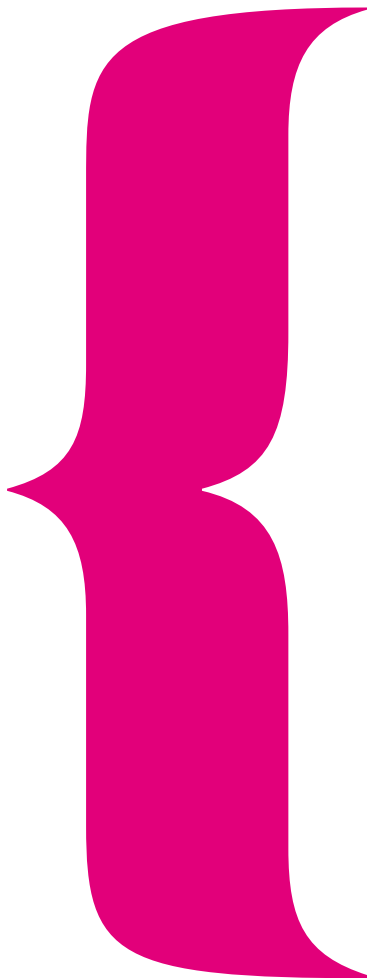
“ Abbiamo deciso di pubblicare la nostra Carta dei servizi per raccontare cosa possiamo fare per voi e come potete accedere ai nostri servizi e alle nostre attività.

La Carta dei servizi non è un documento di intenti ma è un'occasione di informazione per le donne e gli operatori di servizi sociali riguardo ai servizi offerti, ai tempi e alle modalità per accedervi e per mandare suggerimenti di miglioramento o eventuali reclami. L'obiettivo della nostra Carta dei servizi è, dunque, quello di consentire sia all'utenza che ai soggetti pubblici e privati con cui collaboriamo la possibilità di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento effettivo e continuo del servizio. Per questo motivo la nostra Carta dei servizi sarà oggetto di un aggiornamento continuo.

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 Casa delle donne.



Grazie per l'attenzione,
Casa delle donne per non subire violenza Onlus



PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	6
PARTE PRIMA – CHI SIAMO: MISSIONE, ORGANI ISTITUZIONALI, RISORSE IMPIEGATE	8
La mission, gli organi, le risorse.....	9
Dove siamo	9
PARTE SECONDA – I SERVIZI DELLA CASA DELLE DONNE	11
Accoglienza	13
Casa rifugio	14
Minori.....	16
Case di transizione o di seconda accoglienza	18
Oltre la strada	19
PARTE TERZA – LA RETE DEI SERVIZI	21
PARTE QUARTA – QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	24

Principi fondamentali del servizio

L'Associazione Casa delle donne per non subire violenza Onlus opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio; riservatezza e informazione:

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.** Il lavoro svolto delle operatrici nei confronti delle donne e dei loro figli e figlie è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' 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;
- **GRATUITÀ.** Tutti i servizi della Casa delle donne sono completamente gratuiti;
- **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.** L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità, infatti il Centro è aperto tutto l'anno senza periodi prolungati di ferie. Nei casi di non regolarità nell'erogazione del servizio la Casa delle donne 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 operatrice 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-operatrice 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 centralino attivo durante l'orario di apertura del centro oppure al numero gratuito nazionale 1522 o presentandosi direttamente presso la sede dell'associazione;
- **RISERVATEZZA E INFORMAZIONE.** Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici e le volontarie dell'associazione sono formate 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 dall'operatrice senza informarne la donna. L'associazione Casa delle donne 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.

PARTE PRIMA

Chi siamo: missione, organi istituzionali, risorse impiegate

La mission

La Casa delle donne per non subire violenza è un'associazione di donne, senza fini di lucro, che ha aperto il servizio nel 1990 per aiutare e sostenere le donne e i loro figli e figlie. E' 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. E' regolarmente iscritta all'albo delle libere Associazioni del Comune di Bologna e dal 2001 all'anagrafe ONLUS dell'Agenzia delle Entrate.

Le risorse

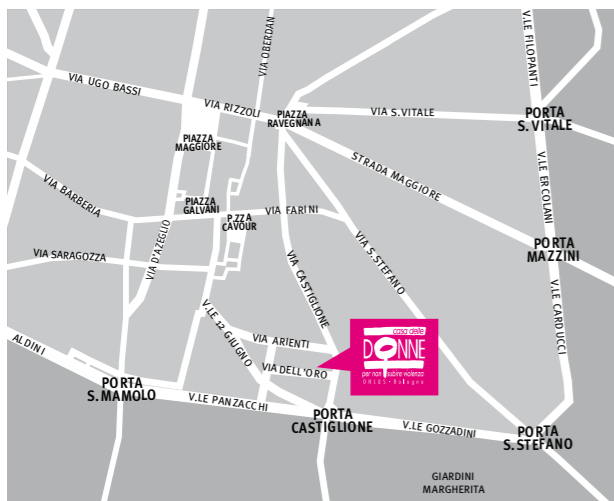
L'associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:
a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali (Comune di Bologna, Provincia di Bologna, Comuni della Provincia); b) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali; c) donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille; d) quote sociali.

Gli organi

Sono organi dell'Associazione:

- L'ASSEMBLEA GENERALE DELLE SOCIE
- LA PRESIDENTE
- LA VICE-PRESIDENTE
- IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
- LA SEGRETARIA

Tutte le cariche sono gratuite.



Dove siamo, come arrivare e come contattarci

La Casa delle donne è in Via Dell'Oro 3, nei pressi di Porta Castiglione e dei Giardini Margherita. La sede si trova all'interno del centro storico cittadino, è raggiungibile a piedi in pochi minuti.

La zona è ben servita dal trasporto pubblico e in particolare è possibile raggiungerci con gli autobus:

- linea 33 (dalla Stazione FS) fermata Porta Castiglione
- linea 30 (dalla Stazione FS) fermata Viale XII Giugno
- linea 38 e 39 fermata Porta Castiglione
- linea 16 (da Piazza Cavour) fermata Porta Castiglione

Orari di apertura:

- dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 17 (orario continuato)
- il venerdì dalle 9 alle 15 (orario continuato)

La Casa delle donne risponde al numero telefonico

+39 051.333173

Fax 051.3399498

Mail Accoglienza: casadonne@women.it

Mail Promozione: info.casadonne@women.it

Mail Servizio Minori: minori@women.it

Mail Oltre La Strada: olas.casadonne@women.it

Pagina web: www.casadonne.it

PARTE SECONDA

I servizi della Casa delle donne

L'attività della Casa delle donne si caratterizza per alcuni principali servizi:

- ACCOGLIENZA;
- CASA RIFUGIO;
- SERVIZIO MINORI;
- CASE DI TRANSIZIONE O DI SECONDA ACCOGLIENZA;
- OLTRE LA STRADA.

A questi si affiancano alcune importanti attività di supporto quali la formazione, promozione, ricerca che garantiscono la competenza crescente del personale e la diffusione di una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne. Nel corso degli anni infatti l'attività dell'associazione si è sviluppata su vari piani ampliando l'area di intervento a nuove problematiche (minori vittime di abuso sessuale, prostituzione coatta, disagio sociale) e iniziative culturali, di prevenzione, di sensibilizzazione, di formazione ad altri soggetti, di ricerca, di documentazione, di produzione di materiale documentario, di impegno in campo legislativo a carattere nazionale, di messa in rete e di coordinamento locale, nazionale e internazionale.

SERVIZIO	Accoglienza
A CHI È RIVOLTO	Donne maggiorenni, italiane e straniere
COSA OFFRIAMO	<p>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 durante l'apertura del centro, 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 l'operatrice non è uno spazio dove vengono forniti consigli standard, ma un luogo di confronto dove ogni donna 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 donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offrire alle donne di Bologna e provincia che subiscono violenza uno specifico luogo di genere, unico in città, dove trovare risposte ai loro bisogni di protezione • offrire alle donne uno spazio protetto e non giudicante, dove possono 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 una consulenza specialistica all'interno dello "sportello lavoro" finalizzata all'orientamento al lavoro • 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.
COME SI ACCEDE	Per poter accedere al servizio è sufficiente una telefonata o presentarsi direttamente presso la sede per fissare un appuntamento successivo. Il centralino (051333173) è attivo durante tutto l'orario di apertura del Centro. Il Centro effettua orario continuato. Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 17, il venerdì dalle ore 9 alle ore 15. I colloqui avvengono tutti presso il Centro, in Via dell'Oro 3 a Bologna.

SERVIZIO	Accoglienza
PERSONALE	Le operatrici di accoglienza hanno una formazione universitaria e hanno accesso a percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere. L'associazione promuove e incoraggia la partecipazione continua ad attività formative inerenti queste tematiche, riconosciute come fondamentali e integrate nelle quotidiane attività di accoglienza. Al servizio collaborano volontarie e tirocinanti. Il team delle operatrici, coordinato dalla responsabile del Servizio Accoglienza, si riunisce una volta alla settimana per confrontarsi sulle problematiche legate al servizio. In un'altra riunione settimanale tra le coordinatrici di Accoglienza, Minori e Case rifugio si affrontano i percorsi di donne e minori interconnessi ai tre settori.
METODOLOGIA, STRUMENTI DI LAVORO E MODULISTICA	Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha durata di un'ora. Solitamente sono presenti esclusivamente l'operatrice e la donna, eccezion fatta per casi con particolari condizioni (per esempio presenza di una mediatrice culturale). Se concordato anticipatamente, è possibile per la donna che deve portare i figli con sé richiedere la presenza di un'operatrice che stia con i/le bambini/e durante lo svolgimento del colloquio. È prevista una modulistica in fase di ingresso: per ogni donna che contatta per la prima volta il Centro viene compilata una scheda per la rilevazione di dati e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia. La scheda non è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono alla Casa delle donne.
STANDARD DI SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero operatrici: 4 (di cui una responsabile) • Attesa massima colloqui: 7 giorni • Numero medio colloqui per donna: 10 • Durata colloquio: 1 ora • Presenza di un luogo riservato per il colloquio • Servizio gratuito • Lavoro di équipe e supervisione • Mediatrice culturale • Baby sitting
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso
SERVIZIO	Casa rifugio
A CHI È RIVOLTO	Donne maggiorenni con o senza figlie e figli, italiane e straniere.

COSA OFFRIAMO	Le case rifugio offrono protezione alle donne che subiscono violenza accogliendole presso strutture il cui indirizzo è segreto. L'ospitalità va dai 6 agli 8 mesi. Nelle case rifugio le donne trovano operatrici esperte e un'educatrice per le/i bambine/i che offrono loro sostegno emotivo e pratico in un delicato momento di passaggio e di cambiamento. Viene garantito inoltre approvvigionamento alimentare al fine di sostenerle. Tre case rifugio segrete con 16-18 posti letto per donne con o senza figlie/i. Obiettivi: a) dare alle donne e alle/ai loro figlie/e un luogo sicuro, protetto, accogliente e tranquillo; b) sostenere la donna nella sua scelta di allontanarsi dalla violenza attivando insieme a lei i canali necessari per realizzare il suo progetto. Le tre case rifugio sono fornite dalla Provincia di Bologna.
COME SI ACCEDE	La donna può fare richiesta di ospitalità all'operatrice di accoglienza oppure, se in emergenza, durante la telefonata al Centro. Seguono immediatamente un colloquio di valutazione con la responsabile delle Case e uno di ingresso con l'operatrice addetta. Il periodo di ospitalità che viene stabilito è pari a 6 mesi prorogabili, in particolari situazioni da concordare con la responsabile, fino a 8 mesi. Viene sempre stabilito un primo periodo di osservazione di circa 15 giorni. I requisiti indispensabili per l'accesso sono molteplici: la volontà esplicita della donna di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza e la richiesta di ospitalità fatta in prima persona. Le ospiti devono essere disponibili a convivere con altre donne e bambini di culture diverse. I figli maschi vengono accettati nella casa rifugio fino all'età di 14 anni. La Casa delle donne ospita donne residenti dentro e fuori il territorio bolognese. Non viene mai concesso né domicilio né residenza presso la casa rifugio, il cui indirizzo deve sempre rimanere segreto, ma è possibile eccezionalmente avere la residenza presso la sede legale dell'Associazione. Le donne non devono avere patologie psichiche conclamate né essere tossicodipendenti o alcoliste. Le case rifugio non sono purtroppo ancora accessibili alle disabili.
PERSONALE E METODOLOGIA	L'équipe di lavoro del Servizio Casa rifugio è costituita da operatrici e da un'educatrice dedicata ai minori ospiti. Il gruppo è coordinato da una responsabile e, quando possibile, fanno parte del gruppo anche volontarie e tirocinanti. Tutta l'équipe ha ricevuto la formazione propria del centro antiviolenza sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza e partecipa a periodici aggiornamenti. E' prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalle case rifugio: il periodo di ospitalità di ogni donna viene registrato nell'apposito registro delle presenze delle ospiti tenuto dalle operatrici. Il registro non è un documento pubblico e concorre a tutelare l'anonimato delle ospiti e dei loro figli e figlie. Il team delle operatrici delle Case rifugio si riunisce una volta a settimana e, sempre con cadenza settimanale, è previsto l'incontro tra la coordinatrice del Servizio Minori, la coordinatrice delle Case rifugio e quella di Accoglienza. Mensilmente le operatrici prendono parte agli incontri di supervisione condotti da due psicoterapeute. All'educatrice è garantita una formazione annuale sull'aggiornamento della metodologia di intervento con minori esposti alla violenza e traumatizzati. La formazione può essere realizzata dalla coordinatrice del Servizio Minori e/o da soggetti esterni qualificati.

SERVIZIO	Casa rifugio
STANDARD DI SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza su richiesta di una baby sitter • Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti Last Minute Market, Banco Alimentare, Banco Farmaceutico • Indirizzo segreto: in caso di pericolo, la donna può essere trasferita nelle altre case rifugio • N° posti letto disponibili: 16-18 • Condivisione tra donne delle stanze e degli ambienti domestici • Lavoro di équipe e supervisione • Servizio gratuito
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.
SERVIZIO	Minori
A CHI È RIVOLTO	Madri che hanno subito violenza; madri che con i loro figli/e sono ospiti nelle case rifugio; bambine, bambini e adolescenti che hanno subito e/o assistito alla violenza; bambine, bambini e adolescenti ospiti nelle case rifugio; donne adulte che hanno subito abuso sessuale nell'infanzia; genitori di minori vittime di violenza extrafamiliare.
COSA OFFRIAMO	<p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offrire alle donne che vivono situazioni di violenza percorsi di sostegno psicologico alla genitorialità; • offrire alle donne adulte che hanno subito abuso sessuale nell'infanzia percorsi di sostegno psicologico; • offrire ai genitori di minori vittime di violenza extrafamiliare colloqui di consulenza e sostegno; • offrire ai/alle bambini/e che subiscono ed assistono alla violenza percorsi di sostegno psicologico; • offrire a tutti/e i/le bambini/e ospiti un sostegno educativo all'interno delle case rifugio; • offrire consulenza agli operatori che si occupano di minori in situazioni di pregiudizio; • costruire una rete con gli altri servizi e istituzioni preposti alla tutela dei minori.
COME SI ACCEDE	L'attivazione del Servizio Minori avviene dall'Accoglienza e/o dalla Casa rifugio oppure direttamente dalle donne o dai genitori telefonando al Centro.

PERSONALE, METODOLOGIA E MODULISTICA	<p>Il Servizio Minori vede coinvolte al suo interno figure professionali specificatamente formate sulla violenza ai/alle minori. È composto da psicologhe-psicoterapeute ad indirizzo sistemico-relazionale e una educatrice che opera all'interno della casa rifugio. Al servizio collaborano volontarie e tirocinanti. La metodologia di intervento specialistica fa riferimento alle linee guida internazionali e nazionali (promosse dal Coordinamento Italiano dei servizi contro maltrattamento e l'abuso all'infanzia - CISMAI) e le integra con la metodologia propria dei centri antiviolenza. Il nostro approccio prevede una stretta integrazione con gli altri servizi della Casa delle donne.</p> <p>Attività svolta nell'area psicologica: colloqui di osservazione e/o psicodiagnostici con i/le minori; colloqui di sostegno psicologico e/o psicoterapie rivolti ai minori mirati al superamento del trauma conseguente le situazioni di violenza vissuta; colloqui di osservazione della relazione madre-bambino/a; colloqui di analisi della domanda e della problematica presentata effettuati con la madre e progettazione dell'intervento sul singolo caso; colloqui individuali di sostegno alla genitorialità; gruppi/laboratori rivolti alle mamme che hanno subito violenza; colloqui di sostegno psicologico/psicoterapie per giovani donne che hanno subito violenza nell'infanzia; colloqui di consulenza e sostegno ai genitori di minori vittime di violenza extrafamiliare.</p> <p>Attività svolta nell'area educativa: interventi educativi individuali durante l'ospitalità per fornire un sostegno alla relazione madre-figlio/a nella fase di uscita dalla situazione di violenza; accompagnamento della madre e dei/delle figli/e nell'iter giudiziario; accompagnamenti nella realtà sociale del territorio per facilitare ai/alle minori e alle loro madri l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio rivolte ai minorenni, dall'inserimento scolastico alle attività ludiche; collegamento con i servizi territoriali preposti alla tutela dei/delle minori; sostegno scolastico; gruppi/laboratori rivolti ai/alle bambine/e.</p> <p>Il Servizio Minori, qualora attivato, integra le informazioni contenute nelle schede individuali delle donne per quanto riguarda l'eventuale supporto alla genitorialità e le informazioni rispetto ai/alle minori se presenti.</p> <p>Una volta a settimana è previsto l'incontro tra la coordinatrice del Servizio Minori, la coordinatrice delle Case rifugio e la responsabile di Accoglienza.</p>
STANDARD DI SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Psicologhe/psicoterapeute (di cui una responsabile) • 1 educatrice presente quotidianamente nelle case rifugio per 100 ore al mese • Accompagnamento ai servizi territoriali necessari • Lavoro di équipe e supervisione • Servizio gratuito
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

SERVIZIO	Case di transizione o di seconda accoglienza
A CHI È RIVOLTO	Donne maggiorenni, italiane e straniere e loro eventuali figli/e che hanno concluso il loro primo percorso di protezione presso le case rifugio.
COSA OFFRIAMO	<p>Le case di seconda accoglienza offrono alle donne, dopo il periodo di ospitalità nelle case rifugio, una sistemazione abitativa autonoma per un periodo più lungo. Quattro le strutture attualmente attive che possono ospitare un nucleo mono-genitoriale o due donne adulte ciascuna. L'ospitalità è garantita per un periodo massimo di 2 anni. È previsto l'intervento di un'operatrice nelle case che offre alle donne ospiti sostegno emotivo e pratico.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sostenere azioni di prevenzione per ridurre il rischio di rientro della donna presso la fonte della violenza per mancanza di possibilità di sostenere una vita autonoma; • progressivo recupero di autonomia da parte della donna e ri-costruzione di un clima sereno ed equilibrato a beneficio dei minori.
COME SI ACCEDE	La donna, ospite nelle case rifugio, può fare richiesta di accedere a questo servizio all'operatrice delle case rifugio. La responsabile delle Case di transizione, valutata la compatibilità della situazione della donna con i requisiti del progetto di seconda accoglienza, concorda insieme alla donna la fine dell'ospitalità presso la casa ad indirizzo segreto e il passaggio della donna o del nucleo madre-figlio/a nell'alloggio autonomo.
PERSONALE E METODOLOGIA	Periodicamente e/o su richiesta della donna ospitata è garantita la presenza, con funzioni di affiancamento e supporto, di un'operatrice che ha ricevuto la formazione propria del centro antiviolenza sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza. Il progetto è coordinato da una responsabile che provvede a gestire la logistica di tutti gli appartamenti. E' prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalle case rifugio.
STANDARD DI SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero operatrici: 2 (di cui una responsabile) • Ospitalità garantita per 2 anni • Accompagnamento ai servizi territoriali in caso di necessità • Presenza su richiesta di una baby sitter • Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti Last Minute Market, Banco Alimentare, Banco Farmaceutico

STANDARD DI SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Indirizzo riservato • N° appartamenti disponibili: 4 • Abitazione autonoma con spese ribassate
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.
SERVIZIO	Oltre la strada
A CHI È RIVOLTO	Donne straniere maggiorenni vittime di tratta e prostituzione coatta
COSA OFFRIAMO	<p>Il Progetto Olas nacque nel 1995 da un progetto del Comune di Bologna, della Caritas e della Casa delle donne, per offrire accoglienza alle donne straniere, clandestine, che denunciavano i loro sfruttatori. Dopo una prima valutazione della richiesta di aiuto e la successiva inclusione nel programma mirato alla regolarizzazione, le donne seguono un progetto individuale di aiuto e hanno la possibilità di essere ospitate presso un appartamento protetto.</p> <p>Obiettivi del progetto sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • area individuale (colloqui individuali; colloqui individuali atti a esplorare nuove modalità comunicative; accompagnamenti sanitari, legali e sociali; sostegno emotivo e regolazione della vita quotidiana; creazione di una relazione di fiducia tra operatrici e utenti; individuazione di percorsi di autonomia che permettano di accrescere l'autostima, valorizzare le capacità personali e i punti di forza della donna); • area legale (accompagnamento durante la denuncia presso le Forze dell'Ordine di competenza; assistenza/orientamento legale sia in fase di denuncia che processuale; ottenimento dei documenti di identità presso Consolati e Ambasciate; richiesta di rilascio del nulla osta al permesso di soggiorno per Art. 18 T.U.L.I.; presentazione dell'istanza presso l'Ufficio Stranieri della Questura; rinnovo del permesso di soggiorno e conversione); • area sociale (orientamento socio-lavorativo, corsi di alfabetizzazione e di formazione professionale, borse lavoro).
COME SI ACCEDE	Le donne possono rivolgersi al servizio autonomamente o attraverso la segnalazione da parte dalle Forze dell'Ordine, di altre associazioni, servizi sociali o enti pubblici. E' prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dal percorso.

SERVIZIO	Oltre la strada
PERSONALE E METODOLOGIA	<p>L'équipe del progetto è composta da operatrici che garantiscono una presenza giornaliera all'interno della casa di accoglienza e una responsabile con funzioni di organizzazione del servizio o coordinamento del lavoro delle operatrici e gestione dei rapporti con la rete. Al servizio collaborano volontarie e tirocinanti. Tutte le operatrici hanno il titolo di studio universitario e hanno ricevuto la formazione propria del centro anti violenza sull'operare con donne vittime di violenza di genere, di tratta e prostituzione coatta. Dopo la valutazione della presa in carico possono essere attivati percorsi territoriali nel caso in cui la donna disponga di un'abitazione autonoma o sia seguita dai servizi sociali, o di ospitalità nel caso in cui la donna non disponga di una soluzione abitativa autonoma.</p> <p>Il percorso può avere una durata variabile che dipende dai tempi per l'ottenimento del permesso di soggiorno. Il permesso di soggiorno per motivi umanitari è rinnovabile per una durata complessiva di 18 mesi per cui la durata media di un percorso è, indicativamente, di 18-24 mesi. Il percorso viene attivato nel momento in cui la donna sottoscrive l'adesione al programma. In seguito a tale sottoscrizione viene valutato se intraprendere un percorso sociale o giudiziario.</p>
STANDARD DI SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero operatrici: 3 (di cui una responsabile) • Numero donne ospitate: 10 • Numero posti di emergenza: 2 • Reperibilità telefonica: 24 H • Presa incarico immediata • Durata indicativa percorso: 18-24 mesi • Mediatrice culturale • Lavoro di equipe e supervisione • Servizio gratuito
PRIVACY E RISERVATEZZA	<p>Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne che fanno richiesta sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.</p>

PARTE TERZA

La rete dei servizi

Per la Casa delle donne risulta fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire da un lato una rete attiva con il territorio e dall'altro i bisogni delle donne. Importante è il rapporto con i servizi sociali comunali. I servizi sociali vengono attivati, in accordo con la donna accolta, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti minori. Le operatrici possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna con un focus sul percorso intrapreso presso il Centro.

Obiettivi sono:

- sostenere la donna e coadiuvare i servizi sociali nella tutela dei minori, nella ricerca di una struttura abitativa alternativa all'ospitalità nella casa rifugio, nell'inserimento lavorativo;
- sostenere la donna come madre e i/le figli/e ;
- organizzare incontri tra la donna accolta, l'operatrice del centro e l'assistente sociale di riferimento per progettare insieme un percorso di protezione e di uscita dalla violenza.

La relazione con le Forze dell'Ordine è fondamentale per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne. Su richiesta della donna, le Forze dell'Ordine contattano la Casa delle donne per richieste di ospitalità e di avvio percorsi di accoglienza. Viceversa, su richiesta della donna, possono essere le operatrici a contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge. Nel caso di donna straniera che non parla l'italiano, nei colloqui di accoglienza è prevista la presenza,

oltre all'operatrice, di una mediatrice culturale. Obiettivo della collaborazione è quello di eliminare le difficoltà linguistiche e permettere la libera espressione della donna e garantire la piena comprensione e l'efficacia delle comunicazioni fra la donna e l'operatrice.

In particolare, il progetto Oltre la strada lavora in rete con: i Centri Art.18 a livello territoriale, regionale e nazionale; le Unità di Strada; l'Organizzazione governativa internazionale migranti.

VOLONTARIATO:

La Casa delle donne promuove periodicamente un corso di formazione rivolto alle donne che hanno fatto richiesta di svolgere attività volontarie all'interno del Centro. Il corso prevede lezioni sia frontali che interattive tenute dalle responsabili di tutti i servizi. Alla fine del corso le volontarie potranno partecipare alle attività dei vari servizi concordando tempi, modalità e obiettivi con le responsabili. Sono attive, inoltre, numerose convenzioni per i tirocini formativi rivolti alle studentesse provenienti dalle Facoltà di: Psicologia, Scienze della Formazione, Scienze Politiche. Per proporre la propria candidatura come volontaria o verificare la possibilità di accedere ai tirocini da altre Facoltà o Atenei scrivere a: casadonne@women.it

TRIBUNALE/PROCURA E STUDI LEGALI:

Se richiesto dall'avvocato/a di riferimento della donna, l'operatrice di accoglienza può inviare al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso la Casa delle donne. La Procura dei Minori è attivata se nella situazione di violenza sia coinvolto un/una minore. Le psicologhe del Servizio Minori che seguono madre e/o figlio/a, su richiesta del Tribunale e/o della madre, possono inviare una

relazione scritta sul percorso intrapreso presso il Centro.

IMPRESE:

Le collaborazioni con le imprese del privato del territorio, nonché su scala nazionale e internazionale, rispondono ad una duplice esigenza: quella di diffusione in ogni contesto di un messaggio di sensibilizzazione contro la violenza alle donne e ai bambini e quella di sostenere concretamente i servizi di aiuto esistenti. Le modalità di collaborazione possibile sono numerose: sponsorizzazioni per eventi culturali, sostegno a specifici progetti e servizi, promozione di campagne di raccolta fondi, coinvolgimento dei/delle dipendenti. Per proporre collaborazioni, ricevere informazioni sui servizi, richiedere incontri conoscitivi di approfondimento sulle possibilità di collaborazione, è possibile scrivere una mail a: info.casadonne@women.it

IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON GLI ALTRI SOGGETTI PRESENTI O ATTIVI NEL MEDESIMO AMBITO DI AZIONE:

si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni. Tale rete è importante per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze, ma soprattutto è essenziale per riuscire a individuare e rispondere in modo sempre più efficiente ed efficace ai bisogni delle donne. Lo schema presentato individua alcune delle principali relazioni che la Casa delle donne ha sviluppato nel corso degli ultimi anni. In particolare ricordiamo alcune convenzioni/reti significative per i soggetti coinvolti o per l'oggetto specifico dell'accordo:

- "D.i.Re Donne in rete contro la violenza" è la federazione nazionale di centri antiviolenza e riunisce 58 associazioni (www.direcontrolaviolenza.it);

- Coordinamento dei Centri antiviolenza dell'Emilia-Romagna: riunisce 10 centri dell'Emilia-Romagna; il Coordinamento ha stilato un protocollo di collaborazione con la Lega delle cooperative regionali;
- COMECITROVI – Guida on line di tutti i centri antiviolenza italiani aggiornata al 2010, realizzata dalla Casa delle donne, raccoglie i dati di oltre cento centri (www.casadonne.it/comecitrovi);
- ARIANNA – Rete antiviolenza, promossa dal Dipartimento delle Pari Opportunità con l'obiettivo di diffondere e costruire reti locali contro la violenza di genere. Gestisce il numero verde – 1522 – contro la violenza alle donne (www.antiviolenzadonna.it);
- Accordo attuativo quinquennale tra la Provincia, Comune di Bologna e Comuni della Provincia di Bologna e la Casa delle Donne relativo alla realizzazione in ambito metropolitano di attività e intervento di accoglienza e ospitalità per donne che hanno subito violenza;
- Protocollo di intesa con gli enti locali sottoscritto dalla Regione Emilia-Romagna, Unione delle Province (UPI) e dei Comuni (ANCI) dell'Emilia-Romagna ed è finalizzato al coordinamento delle iniziative a livello locale;
- WAVE – Woman Against Violence Europe, rete europea dei centri antiviolenza con sede a Vienna alla quale la Casa delle donne aderisce sin dalla sua nascita 15 anni fa (www.wave-network.org).

La Casa delle donne lavora attivamente al raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che coinvolgano i soggetti, istituzionali e non, operanti a livello territoriale contro la violenza di genere.

PARTE QUARTA

Qualità dei servizi erogati

GESTIONE DELLA QUALITÀ

La Casa delle donne persegue l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza rispondendo alle loro esigenze di sicurezza. Si vuole realizzare una progressiva applicazione del sistema di gestione per la qualità e attraverso il monitoraggio e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi. Il sistema di gestione regola i processi svolti all'interno dell'Associazione in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata della sede e delle case rifugio;
- massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso;
- formazione del personale per garantire un sempre maggiore livello di competenza e di gestione con le donne utenti;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e al soddisfacimento delle esigenze delle donne;
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui l'associazione è presente;
- ottimizzazione dei flussi di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'associazione.

In particolare l'attività formativa sulla violenza di genere e l'aiuto alle donne e minori vittime di violenza mira a imple-

mentare politiche di rete, far nascere nuovi centri antiviolenza, migliorare l'intervento e i servizi di quelli esistenti, ottimizzare la risposta delle professionalità a contatto con la problematica. Obiettivi della formazione rivolta al miglioramento della qualità dei servizi interni sono quelli di sviluppare, attraverso il confronto e lo scambio, la metodologia di accoglienza alle donne e ai/minori che subiscono violenza. La formazione rivolta all'esterno è tesa a offrire una consulenza qualificata e un accompagnamento ai processi formativi di operatrici/tori di tutte le professioni (assistenti sociali, avvocate/i, magistrati, medici, infermiere/i, ostetriche, psicoghe/i, insegnanti, ecc.) che si trovano a contatto con donne e minori che hanno subito violenza. Infine la qualità stessa dell'accoglienza offerta alle donne e ai minori può essere migliorata implementando la rete dei centri antiviolenza a livello regionale e nazionale, diffondendo buone pratiche anche con la diffusione di strumenti formativi.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

- progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto dei processi relazionali interni prevedendo il coinvolgimento delle operatrici nelle scelte quotidiane, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni; processi relazionali con le utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio legate alla violenza subita; processi relazionali con i soggetti esterni tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale dell'associazione.
- documentazione e monitoraggio delle attività, nella

consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

- Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

ATTIVITÀ DI RICERCA

L'attività di servizio alle donne e ai minori è stata affiancata anche da un'attività di ricerca e di documentazione continua per conoscere meglio il fenomeno della violenza e gli interventi di sostegno. Il progetto "Indagine conoscitiva sulla violenza alle donne" – approvato e finanziato dalla Regione Emilia-Romagna nel 1997-98, nel 1999-2000, nel 2005-2006 e nel 2010 – ha avuto come obiettivo di raccogliere i dati di tutte le case e dei centri antiviolenza presenti in Emilia-Romagna per fornire nuovi elementi conoscitivi sulla violenza alle donne. Tra i progetti di ricerca, nazionali ed internazionali, a cui l'associazione collabora, ricordiamo i progetti europei Daphne 2008-2009 "Muvi – Developing strategies to work with men who use violence in intimate relationships", che aveva l'obiettivo di "creare le condizioni per interventi rivolti a uomini che nelle relazioni personali usano violenza contro le donne", e il progetto Daphne 2010-2011 "Wosafejus – Perché lei non denuncia? Capire e migliorare la sicurezza e il diritto delle donne alla giustizia", con l'obiettivo di indagare i percorsi legali delle donne che subiscono violenza.

PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

La violenza contro le donne si nutre soprattutto del silenzio delle vittime e dell'omertà collettiva, impedendo di rintracciare le dinamiche culturali che ne fanno una problematica sociale. Lo scopo principale del settore Promozione della Casa delle donne è proprio quello di innalzare la pubblica attenzione sul fenomeno, attraverso iniziative di carattere culturale, gestendo la comunicazione e la promozione del sito internet www.casadonne.it. La comunicazione intende creare una rete con le simpatizzanti e volontarie della Casa delle donne, dei donatori e donatrici, dei mass media e l'ampia rete istituzionale e non che circonda la Casa delle donne. Organizza annualmente iniziative culturali come il Festival La violenza illustrata e pubblica un periodico "CasadonneNEWS", diffuso in 2500 copie. Progetta campagne di raccolta fondi per sostenere le attività dell'associazione e promuove la campagna per il 5x1000. La Casa delle donne svolge inoltre un'intensa attività di sensibilizzazione a studenti e insegnanti di ogni ordine e grado.

GESTIONE DEI RECLAMI

Le utenti accolte e/o ospitate e i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità: a) via e-mail: casadonne@women.it; b) via fax: 051-3399498; c) via posta: Casa delle donne per non subire violenza - Via dell'Oro, 3 - 40124 Bologna.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. L'associazione Casa delle Donne si impegna a rispondere alle segnalazioni. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate. E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Presidente che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto (tel. 051/333173). Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso. Inoltre è garantita la partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite con sottoscrizione del consenso informato ed è garantito il rispetto della privacy secondo il D.Lgs 196/2003). Nelle strutture che ospitano i servizi e nelle case protette sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.



