



Casa delle donne per non subire violenza Onlus
CARTA DEI SERVIZI

A large, stylized pink graphic is positioned on the right side of the page. It consists of a wide, shallow bowl-like shape at the top, which tapers down to a central point. From this point, three rounded, bulbous shapes extend downwards, resembling a stylized flower or a decorative element.

Terza edizione, 2018

Premessa

“

Abbiamo deciso di pubblicare la Carta dei servizi di Casa delle donne 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 riguardante i servizi offerti, i tempi e le modalità per accedervi, per mandare suggerimenti di miglioramento o eventuali reclami. L'obiettivo di questa Carta dei servizi è quello di consentire sia alle donne che ci contattano che agli enti, alle associazioni e a tutti i soggetti che a vario titolo collaborano con Casa delle donne, la possibilità di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento effettivo e continuo del servizio.

Casa delle donne è da sempre impegnata in una costante progettualità mirante ad offrire attività e servizi sempre più rispondenti ai bisogni espressi dalle donne che la contattano. Quella che viene presentata è la terza edizione della Carta, rivista e aggiornata alla luce dei nuovi servizi attivati in questi ultimi anni.

Grazie per l'attenzione,

Casa delle donne per non subire violenza Onlus

”

Indice

Principi fondamentali del servizio.....	6
---	---

PARTE PRIMA

Chi siamo: mission, organi istituzionali, risorse impiegate.....	8
--	---

Dove siamo, come arrivare e come contattarci.....	9
---	---

PARTE SECONDA

I servizi della Casa delle donne.....	11
---------------------------------------	----

Accoglienza.....	12
------------------	----

Via dalla Violenza - Casa delle Donne Anzola.....	14
---	----

Spazio Autonomia.....	15
-----------------------	----

Servizio specialistico di psicologia.....	16
---	----

Orientamento e accompagnamento al lavoro.....	18
---	----

Casa Save.....	20
----------------	----

Casa Ri-Uscire.....	23
---------------------	----

Casa Rifugio.....	26
-------------------	----

Casa di transizione o di seconda accoglienza.....	29
---	----

Oltre la strada.....	30
----------------------	----

PARTE TERZA

La rete.....	33
--------------	----

PARTE QUARTA

Gestione della qualità.....	37
-----------------------------	----

Attività di ricerca, promozione e sensibilizzazione.....	38
--	----

Gestione dei reclami, informazione, privacy, sicurezza.....	39
---	----

Principi fondamentali del servizio



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 principi di: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza; riservatezza e informazione.

Uguaglianza e Imparzialità. Il lavoro svolto dalle operatrici 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.

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. In caso 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 DPGR UE 2016/679. 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.

PARTE PRIMA

**Chi siamo:
mission,
organi
istituzionali,
risorse
impiegate**

Chi siamo: mission, 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.

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 su donne e bambini/e. È regolarmente iscritta all'albo delle Libere Forme Associative del Comune di Bologna, al Registro delle Associazioni di Promozione Sociale della Regione Emilia-Romagna, dal 2001 all'Anagrafe delle ONLUS dell'Agenzia delle Entrate e dal 2010 ha ottenuto il riconoscimento giuridico dalla Regione Emilia-Romagna.

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.

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, Città Metropolitana di Bologna e Comuni della Città Metropolitana di Bologna, Regione Emilia-Romagna, Dipartimento per le Pari Opportunità);
- 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.

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 venerdì dalle 9 alle 17 (orario continuato)
- sabato e domenica dalle 10 alle 16 (risposta telefonica)

La Casa delle donne risponde al numero telefonico **+39 051 333 173** accoglienza
+39 051.6440163 uffici | Fax 051.3399498

Mail Accoglienza: casadonne@women.it

Mail Promozione: info.casadonne@women.it

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

Mail amministrazione: amministrazione.casadonne@women.it

Pec: casadelledonne@pec.it



PARTE SECONDA

I servizi della Casa delle donne



I servizi della Casa delle donne

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

- Accoglienza;
- Servizio specialistico di psicologia;
- Orientamento e accompagnamento al lavoro;
- Casa Save;
- Casa Ri-Uscire;
- Case rifugio;
- Case di transizione o di seconda accoglienza;
- Oltre la strada.

A questi si affiancano alcune importanti attività di supporto quali sensibilizzazione, promozione, formazione e 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 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.

Accoglienza

A chi è rivolto

Donne maggiorenni, italiane e straniere

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 durante l'apertura del centro, colloqui telefonici, colloqui personali, percorsi individuali e/o di gruppo, indicazioni 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 è uno spazio protetto per la donna nel quale può portare il suo vissuto e nel quale è possibile svolgere un vero e proprio percorso di sostegno emotivo, riconoscimento delle violenze subite e lavorare sul proprio empowerment a partire dalle proprie risorse. Parallelamente è anche un luogo di confronto dove ogni donna ha la possibilità di avere tutte le informazioni utili, sia dal punto di vista pratico, sia legale per un orientamento mirato all'uscita dalla situazione di violenza. Tutte le operatrici sono professioniste esperte di violenza di genere e di piani di protezione che possono essere vagliati anche grazie ad una valutazione del rischio che si fa insieme alla donna.

I gruppi rappresentano uno spazio di condivisione per la donna che desidera confrontarsi con altre donne che subiscono o hanno subito violenza.

Il servizio di accoglienza viene attivato esclusivamente per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione.

Obiettivi:

- offrire alle donne di Bologna e della Città Metropolitana 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 di orientamento e accompagnamento al lavoro, finalizzata a favorire l'autonomia economica e l'autodeterminazione di sé
- 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 venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e sabato e domenica dalle ore 10 alle ore 16.

I colloqui avvengono tutti presso il Centro, in Via dell'Oro 3 a Bologna.

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.

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/le figli/e 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

- Numero operatrici: 3 (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
- 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.

Radice - Rafforzare l'Autonomia delle Donne, Implementare i Centri di semiautonomia

A chi è rivolto

Il 27 marzo 2017 è partito il progetto Radice - Rafforzare l'Autonomia delle Donne, Implementare i Centri di semiautonomia, presentato dalla Casa delle donne per non subire violenza onlus a valere sull'Avviso pubblico per il potenziamento dei Centri antiviolenza e dei servizi di assistenza", pubblicato nel 2016 dal Dipartimento Pari opportunità presso la Presidenza del Consiglio. Il progetto è stato selezionato tra quelli meritevoli di finanziamento, avrà la durata di due anni e terminerà a marzo 2019.

È rivolto a donne, italiane e straniere, vittime di violenza e ai/alle loro figli/e. È finalizzato al potenziamento dei servizi esistenti - anche a livello metropolitano - e alla creazione di nuove opportunità per le donne ospiti e non ospiti nelle Case Rifugio e negli Alloggi di Transizione per l'avvio di percorsi di semi autonomia. È stata prevista inoltre - in partnership con Asp Bologna e Asc InSieme - un'azione rivolta al recupero e l'accompagnamento dei soggetti responsabili di atti di violenza nelle relazioni affettive, anche al fine di limitare i casi di recidiva.

Via dalla Violenza - Casa delle Donne Anzola

Sede distaccata della Casa delle donne ad Anzola dell'Emilia, nasce per consolidare la rete territoriale della provincia di Bologna a supporto delle donne vittime di violenza e garantire un servizio più presente ed efficiente alla comunità locale, allargando il bacino di utenza, creando sinergia tra le autorità pubbliche, gli enti, e le associazioni come il Tavolo Malala - Gli occhi delle donne sulla pace, per una diffusione di prassi e strumenti adatti ad affrontare e prevenire il problema della violenza sulle donne.

A chi è rivolto

Donne italiane e straniere vittime di maltrattamenti e violenza provenienti da Anzola, Terre d'Acqua e territori limitrofi

Cosa offriamo

Via dalla violenza – Casa delle donne Anzola è uno spazio di ascolto gestito dalle operatrici di Casa delle donne. Si trova presso il **Comune di Anzola dell'Emilia in via Grimandi 1** ed offre le seguenti attività:

- Ascolto telefonico e personale
- Supporto di gruppo
- Percorsi di protezione
- Attività di rete

Come si accede

Ha sede presso il Comune di Anzola dell'Emilia, Via Grimandi 1, ed è attivo: lunedì 9-13 e giovedì 9-13 e 14.30-17.30. Contatti: Tel. **393 83 65 333** | casadonneanzola@gmail.com

Spazio Autonomia

A chi è rivolto

Presso la sede della Casa delle donne in via dell'Oro 3 a Bologna è stato attivato lo Spazio Autonomia con l'obiettivo di fornire un supporto concreto alle donne che si ri-affacciano alla realtà quotidiana a seguito di un periodo di "protezione", a sua volta successivo a gravi violenze subite in ambito affettivo e familiare, attraverso l'attivazione di meccanismi di empowerment che permettano di recuperare fiducia in sé stesse e nella società, autonomia di azioni e decisioni, tenendo altresì conto delle particolari difficoltà economiche che possono sussistere.

Cosa offriamo

Lo Spazio autonomia accompagna le donne ai servizi formativi e a quelli territoriali della città di Bologna, all'orientamento e al supporto abitativo ed economico, e fornisce consulenza e sostegno legale per l'elaborazione delle pratiche per la regolarizzazione delle donne migranti oltre che erogare 14 tirocini formativi. Garantisce il potenziamento dei servizi gratuiti come i gruppi di sostegno sulla violenza e sullo stalking, i gruppi psicoterapeutici, le psicoterapie individuali, che mirano ad un accompagnamento della donna verso il superamento del trauma e l'acquisizione di una piena autonomia.

L'avvio del progetto Radice ha inoltre permesso il **rafforzamento del servizio di supporto educativo ai/alle bambini/e ospiti nelle case rifugio**, con la funzione di dare completezza al percorso di supporto della donna vittima di violenza attraverso l'affiancamento ai minori che è parte integrante della vita dell'ospite. L'obiettivo è quello di creare spazi dove creare un ambiente contenitivo e di supporto allo stato emotivo dei minori ospiti nonché di aiuto per la madre ed elaborare modalità relazionali diverse da quelle fino ad ora da loro conosciute. Al contempo, è stata attivata un'azione relativa agli interventi indirizzati ad autori di violenza contro donne e minori nel contesto di una relazione intima, a cura dell'associazione **Senza violenza**. Essa rappresenta un potenziamento delle attività di contrasto alla violenza "di genere" presenti a livello locale, da implementare in sinergia con i servizi sociali territoriali del Comune di Bologna. Gli interventi saranno rivolti a uomini che lo richiedano direttamente o siano inviati da altri soggetti che hanno contatto con situazioni di violenza e avranno luogo nei locali messi a disposizione dell'associazione Senza Violenza dall'ASP di Bologna, in Via de' Buttieri 9 (www.senzaviolenza.it). Attraverso questa azione progettuale sarà possibile intercettare domande di aiuto provenienti anche da uomini le cui partner non si sono rivolte ad un Centro antiviolenza e dare una risposta a richieste che provengono da altri soggetti presenti sul territorio, quali servizi sociali e socio-sanitari (in primis, ma non solo, quelle provenienti dai partner di questo progetto: ASP e ASC-Insieme) e sistema giudiziario, allargando così la possibilità della "rete locale" di intercettare la violenza e intervenire in modo appropriato. L'avvio e il potenziamento di azioni dirette agli autori è accompagnato da un'intensa attività di informazione e sensibilizzazione sulla presenza del servizio sul territorio.

Servizio specialistico di psicologia

A chi è rivolto

Madri che hanno subito violenza; madri che con i/le 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.

Obiettivi:

- 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 psicoterapia focalizzata sul trauma;
- 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 e psicoterapia;
- 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;
- interventi di prevenzione primaria alla violenza di genere rivolti ai contesti educativi.

Come si accede

L'attivazione del Servizio specialistico di psicologia avviene dall'Accoglienza e/o dal settore Ospitalità della Casa delle donne oppure direttamente dalle donne o dai genitori telefonando al Centro.

Personale, metodologia e modulistica

Il Servizio specialistico di psicologia vede coinvolte al suo interno figure professionali specificamente formate sulla violenza ai/alle minori.

È composto da psicologhe-psicoterapeute ad indirizzo sistemico-relazionale e terapeute EMDR (eyes movement desensitization and reprocessing). 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 anti violenza.

L'approccio prevede una stretta integrazione con gli altri servizi della Casa delle donne.

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;
- 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; colloqui di consulenza e sostegno ai genitori di minori vittime di violenza extrafamiliare.

Il Servizio specialistico di psicologia, 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.

Standard di servizio

- 3 Psicologhe/psicoterapeute (di cui una responsabile)
- 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.

Orientamento e accompagnamento al lavoro

A chi è rivolto

A tutte le donne maggiorenni, italiane o migranti, che hanno fatto accesso al Centro a causa delle violenze ricevute.

Cosa offriamo

Un accompagnamento specialistico, gratuito e riservato che medi il contatto con il mondo del lavoro all'interno del percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Le azioni previste:

- percorsi individualizzati di ricerca attiva dell'impiego
- orientamento e accompagnamento sul territorio
- laboratori motivazionali
- laboratori in-formativi
- corsi di formazione professionalizzante
- tirocini formativi
- tutoraggio e monitoraggio di ogni azione
- supervisione e coordinamento delle progettualità
- azioni di rete con il Coordinamento dei Centri Antiviolenza regionale e nazionale
- mediazione e confronto con la rete sociale, culturale e territoriale cittadina

Obiettivi

Promuovere la ricerca attiva dell'impiego e favorire il re-inserimento lavorativo delle donne che hanno vissuto situazioni di violenza al fine di concretizzare la progettualità di una vita libera da maltrattamenti e sfruttamento attraverso l'indipendenza economica, il potenziamento dell'autostima e la sperimentazione di sé come soggettività capace e autonoma. Ciò non può prescindere da un'attenta e condivisa analisi del contesto lavorativo che resta connotato da meccanismi escludenti e discriminatori per le donne. Altro obiettivo, quindi, è quello di generare sinergie con la rete socio territoriale, locale e nazionale, per promuovere azioni di in-formazione, sensibilizzazione e collaborazione attiva e consapevole.

Come si accede

L'accesso al servizio è mediato da un primo accesso al Centro tramite appuntamento da richiedere allo **051333173** o presentandosi personalmente presso la sede pubblica di Via Dell'Oro 3 negli orari di apertura.

Personale metodologia e modulistica

Le progettualità di orientamento e accompagnamento al lavoro non godono di finanziamenti stabili. Ciò rende instabile il personale coinvolto e la varietà del servizio offerto.

Ad oggi l'équipe è composta da una coordinatrice e due operatrici, ciascuna con una diversa formazione universitaria poi integrata con quella svolta presso il Centro Antiviolenza e arricchita nell'ottica di una formazione permanente. Ci avvaliamo, inoltre, del prezioso contributo di volontarie, anch'esse debitamente formate.

L'orientamento e l'accompagnamento al lavoro è parte integrante del Centro Antiviolenza pur

definendosi come servizio specialistico. In tal senso riferimento principale in ciascuna azione realizzata resta la metodologia d'accoglienza, dalla quale sono mutuati i seguenti principi:

- relazione tra donne come pratica politica
- rispetto e centralità della donna e del suo potere decisionale
- ascolto attivo e non giudicante
- autodeterminazione
- libertà
- rafforzamento di sé attraverso il rispecchiamento con l'altra
- lavoro sul piccolo: "il qui ed ora"

Tali principi vengono declinati attivamente nella relazione con la donna con la quale si costruirà un percorso ad hoc il cui obiettivo condiviso è la ricerca attiva di un lavoro e il suo mantenimento. Obiettivi intermedi sono invece quelli singolari che si definiscono nell'incontro tra la specificità della donna, la sua particolare situazione e il contesto in cui è calata. I luoghi di svolgimento delle attività possono quelli presenti presso la sede pubblica del Centro, ma anche spazi esterni individuati per la realizzazione di azioni specifiche, come il corso di formazione, i tirocini, ecc.

Per co-costruire la progettualità di orientamento e accompagnamento al lavoro con ciascuna destinataria si compila una scheda, prodotto del lavoro delle operatrici dei Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna, riunite nel Sottogruppo orientamento e accompagnamento al lavoro.

La progettualità sovvenzionata dalla Regione e dal Fondo Sociale Europeo, che vede la collaborazione del Centro con la Scuola Arti e Mestieri Angelo Pescarini, prevede l'utilizzo di una numerosa modulistica: registro presenza, scheda partecipante, time sheet, diari di bordo. Nel rispetto della riservatezza alla beneficiaria viene sempre richiesta la sua adesione volontaria a tale procedura e, al contempo, si offre la possibilità di esser registrate in anonimato.

Standard di servizio

- 2 operatrici di cui una coordinatrice
- Colloqui individuali e riservati della durata di un'ora
- 1 laboratorio motivazionale
- 1 corso di formazione professionalizzante
- 5 tirocini professionalizzanti
- Lavoro d'équipe e supervisione
- Azioni di rete
- Servizio gratuito

Privacy e riservatezza

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne, sia nella fase di intervento diretto, sia a percorso concluso. Ciascun contatto con l'esterno è realizzato con il consenso della donna interessata.

Casa Save

A chi si rivolge

Donne italiane e straniere – con o senza figli/e minori – vittime di maltrattamenti e violenza di genere, ad alto rischio di incolumità e che necessitino di un’immediata ospitalità e che per questo si siano rivolte alle Forze dell’ordine, o ai Pronto Soccorso, ai Servizi Sociali, o direttamente alla Casa delle donne di Bologna o a un altro Centro antiviolenza della rete.

In particolare le destinatarie del servizio sono:

- giovani donne appena maggiorenni che subiscono gravi maltrattamenti e violenze da parte di familiari;
- donne che subiscono stalking e violenza grave e ripetuta da parte del partner o ex;
- donne perseguitate da stalker e/o familiari con minaccia di omicidio o rischio di femminicidio;
- donne che fuggono dalla violenza della famiglia di origine per ricatti familiari, matrimoni forzati e sfruttamento lavorativo;
- donne straniere che possono essere rimpatriate forzatamente da parte dei familiari;
- donne in gravidanza o a rischio di aborto per violenza.

Cosa offriamo

Casa Save è un appartamento di civile abitazione di proprietà dell’associazione. Mette a disposizione dai 6 ai 9 posti letto, a seconda delle composizioni del nucleo e l’età dei minori, in un appartamento ampio circa 128 mq, situato a Bologna in zona silenziosa e ben servita dai mezzi di trasporto pubblici, supermarket, ecc. L’appartamento è composto da una cucina abitabile, una sala, tre camere matrimoniali, due bagni, un ripostiglio, un balcone, una cantina.

Casa Save offre immediata ospitalità 24 ore su 24 a donne vittime di violenza, e ai/alle loro figli e figlie minorenni. Il periodo di ospitalità è pari ad 1 mese, eventualmente prorogabile a due; la struttura è ad indirizzo segreto. Alle donne e minori ospiti viene garantito approvvigionamento alimentare e beni di prima necessità, biancheria, asciugamani. Per le donne straniere che non parlano italiano è garantita la possibilità di svolgere alcuni colloqui di interpretariato telefonico con una mediatrice linguistico-culturale. Le strutture hanno un angolo di gioco per bambini/e.

La Casa è autogestita dalle donne per quanto riguarda la preparazione del cibo, le pulizie etc. Sono quotidianamente presenti nella struttura operatrici esperte per assicurare alle donne e ai minori ospiti sostegno emotivo e pratico in questa delicata fase di protezione e cambiamento. Tutte le donne ospiti possono usufruire di tutti i servizi offerti da Casa delle donne.

Come si accede

L’accesso a Casa Save avviene su richiesta del PRIS – Pronto Intervento Sociale, Asp Città di Bologna e dei Servizi territoriali della provincia di Bologna. In caso di richiesta diretta pervenuta alla Casa delle donne la situazione sarà segnalata ai suddetti servizi.

I requisiti indispensabili per l’accesso sono:

- la disponibilità dei posti letto richiesti
- la volontà esplicita della donna di ricevere protezione e ospitalità in Casa Save
- l’assenza di patologie psichiche conclamate, tossicodipendenze, alcolismo e altri disagi

- importanti che possano inficiare la convivenza con le altre donne e minori ospiti
- la totale autonomia della donna nella gestione propria e dei propri figli/e
- la sottoscrizione del Regolamento interno e in particolare dell'impegno a mantenere la segretezza dell'indirizzo e la riservatezza sulle altre ospiti
- la disponibilità alla convivenza con altre donne e bambini/e
- i figli maschi possono essere ospitati fino all'età di 14 anni.

La struttura ha barriere architettoniche e potrebbe non essere in grado di accogliere persone con alcune tipologie di disabilità.

Qualora la donna sia residente in prossimità dell'indirizzo di Casa Save l'ospitalità potrebbe essere valutata non opportuna per motivi di sicurezza.

Al momento dell'ingresso, per ogni donna ospite, viene svolta una "Valutazione del rischio" basandosi sulle diverse metodiche a disposizione, ed elaborata una strategia relativa alla sua sicurezza. Solitamente, durante la permanenza in Casa Save, salvo accordi diversi con i Servizi di riferimento, i/le bambini/e non potranno frequentare la scuola, le donne non potranno recarsi a lavoro né frequentare luoghi abituali. Per motivi di sicurezza l'indirizzo di Casa Save deve rimanere segreto.

Personale e metodologia

L'équipe di lavoro di Casa Save è costituita da due operatrici quotidianamente presenti nella struttura, coadiuvate da una responsabile reperibile h 24. Ad esse si aggiungono due volontarie del Servizio Civile e, talvolta, tirocinanti provenienti da diverse facoltà universitarie. Tutta l'équipe ha ricevuto la formazione specifica sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza e partecipa a periodici aggiornamenti e supervisioni.

Settimanalmente l'équipe di lavoro si riunisce con la responsabile per l'organizzazione degli interventi relativi ai singoli nuclei e ogni due settimane con una supervisora esperta sul tema della violenza contro le donne e minori. In caso di bisogno entra in funzione una psicologa per un percorso sulla genitorialità, viene attivato lo sportello di orientamento al lavoro della Casa delle donne.

Riunione settimanale dell'équipe di lavoro per un confronto sulle situazioni e i percorsi delle ospiti e per pianificare l'organizzazione settimanale.

Microequipe: incontri periodici fra l'équipe di Casa Save, e la psicologa quando è stato attivato un percorso di sostegno alla genitorialità, con la referente dello sportello lavoro e dello sportello migrazioni, al fine di approfondire e condividere la progettualità dei singoli nuclei.

Formazione: tutto lo staff retribuito può contare su un'esperienza pluriennale di intervento a supporto delle donne e dei minori vittime di violenza. In particolare, tutta l'équipe – comprese le volontarie e le tirocinanti – ha ricevuto una formazione iniziale sul fenomeno della violenza di genere e l'intervento in aiuto alle vittime, e di prassi riceve una formazione continua sui temi dell'identificazione, della valutazione e della gestione del rischio di recidiva e femicidio, sull'ascolto dei bisogni e l'empowerment delle donne, sulla facilitazione della convivenza tra ospiti di diverse situazioni, culture e provenienze.

Tutte le operatrici hanno svolto una formazione specifica sulla violenza assistita e violenza diretta sui minori, e hanno competenze sull'accoglienza di bambini traumatizzati e sulla gestione dell'ospitalità degli stessi con le mamme.

Supervisione: il gruppo di lavoro di Casa Save (tutte le operatrici e volontarie) partecipa ad incontri mensili di supervisione condotti da una psicologa psicoterapeuta, di lunga e comprovata esperienza specialistica inerenti tematiche emerse durante l'accoglienza dei nuclei madre-bambino/i in situazione di ospitalità di emergenza, ed in particolare:

- la gestione dei giochi traumatici dei bambini/e vittime di violenza diretta o assistita;
- lo svelamento dell'abuso sessuale intrafamiliare: ascolto della rivelazione, segnalazione, attivazione della cornice legale;
- la convivenza dei bambini/e ospiti;
- la gestione della conflittualità tra i bambini/e;
- la relazione con le donne ospiti altamente traumatizzate;
- la traumatizzazione vicaria delle operatrici esposte ai traumi delle donne e dei bambini/e.

La metodologia impiegata in Casa Save è quella propria del Centro e vede la donna come protagonista del suo percorso di uscita dalla violenza. Il ruolo delle operatrici è quello di sostenere, accompagnare e fornire strumenti utili a raggiungere questo obiettivo; si tratta dunque di affiancare la donna nella ricostruzione di un progetto di autonomia e benessere per se stessa e i propri figli/e.

Standard di servizio

- Indirizzo segreto della struttura
- Valutazione del rischio
- Colloqui di sostegno settimanali
- Lavoro educativo con i/le figlie/i delle donne
- Reperibilità per ospiti e ingresso in emergenza 24H24

- N° posti letto: 6/9 (compresi bambini/e)
- Vitto e beni di prima necessità garantiti anche attraverso i progetti Last Minute Market, Brutti ma Buoni, Banco Farmaceutico
- Abiti donne/bambini reperiti anche grazie alla collaborazione con l'associazione Re-Use With Love e/o spontanee donazioni di privati
- Condivisione dell'appartamento con altre ospiti
- Lavoro d'équipe e supervisione
- Servizio gratuito

Privacy

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

Casa Ri-Uscire

A chi si rivolge

Donne italiane e straniere – con o senza figli/e minori – vittime di maltrattamenti e violenza di genere, ad alto rischio di incolumità e che necessitano di un’immediata ospitalità e che per questo si siano rivolte alle Forze dell’ordine, o ai Pronto Soccorso, ai Servizi Sociali, o direttamente alla Casa delle donne di Bologna o a un altro Centro antiviolenza della rete.

In particolare le destinatarie del servizio sono:

- giovani donne appena maggiorenni che subiscono gravi maltrattamenti e violenze da parte di familiari;
- donne che subiscono stalking e violenza grave e ripetuta da parte del partner o ex;
- donne perseguitate da stalker e/o familiari con minaccia di omicidio o rischio di femminicidio;
- donne che fuggono dalla violenza della famiglia di origine per ricatti familiari, matrimoni forzati e sfruttamento lavorativo;
- donne straniere che possono essere rimpatriate forzatamente da parte dei familiari;
- donne in gravidanza o a rischio di aborto per violenza.

Cosa offriamo

Casa Riuscire è un appartamento di civile abitazione a disposizione dell’Associazione in comodato d’uso. Mette a disposizione 8/10 posti letto (compresi i minori), a seconda della composizione dei nuclei e l’età dei minori, in un appartamento ampio circa 130 mq, situato a Bologna in zona silenziosa e ben servita dai mezzi di trasporto pubblici, supermarket, ecc. L’appartamento è composto da una cucina abitabile, una sala, tre camere matrimoniali e una singola, due bagni, un ripostiglio, un balcone, una cantina, un giardino condominiale.

Casa Riuscire offre immediata ospitalità 24 ore su 24 a donne vittime di violenza, e ai/alle loro figli e figlie minorenni. Il periodo di ospitalità è pari ad 1 mese, eventualmente prorogabile a due; la struttura è ad indirizzo segreto. Alle donne e minori ospiti viene garantito approvvigionamento alimentare e beni di prima necessità, biancheria, asciugamani. Per le donne straniere che non parlano italiano è garantita la possibilità di svolgere alcuni colloqui di interpretariato telefonico con una mediatrice linguistico-culturale. Le strutture hanno un angolo di gioco per bambini/e.

Sono quotidianamente presenti nella struttura operatrici esperte per assicurare alle donne e ai minori ospiti sostegno emotivo e pratico in questa delicata fase di protezione e cambiamento. Tutte le donne ospiti possono usufruire di tutti i servizi offerti da Casa delle donne.

Come si accede

L’accesso a Casa Riuscire avviene su richiesta del PRIS – Pronto Intervento Sociale, Asp Città di Bologna e dei Servizi territoriali della provincia di Bologna. In caso di richiesta diretta pervenuta alla Casa delle donne la situazione sarà segnalata ai suddetti servizi.

I requisiti indispensabili per l’accesso sono:

- la disponibilità dei posti letto richiesti;
- la volontà esplicita della donna di ricevere protezione e ospitalità in Casa Riuscire
- l’assenza di patologie psichiche conclamate, tossicodipendenze, alcolismo e altri disagi

- importanti che possano inficiare la convivenza con le altre donne e minori ospiti;
- la totale autonomia della donna nella gestione propria e dei propri figli/e
 - la sottoscrizione del Regolamento interno e in particolare dell'impegno a mantenere la segretezza dell'indirizzo e la riservatezza sulle altre ospiti;
 - la disponibilità alla convivenza con altre donne e bambini/e;
 - i figli maschi possono essere ospitati fino all'età di 14 anni.

La struttura ha barriere architettoniche e potrebbe non essere in grado di accogliere persone con alcune tipologie di disabilità.

Qualora la donna sia residente in prossimità dell'indirizzo di Casa Riuscire l'ospitalità potrebbe essere valutata non opportuna per motivi di sicurezza.

Al momento dell'ingresso, per ogni donna ospite, viene svolta una "Valutazione del rischio" basandosi sulle diverse metodiche a disposizione, ed elaborata una strategia relativa alla sua sicurezza. Solitamente, durante la permanenza in Casa Riuscire, salvo accordi diversi con i Servizi di riferimento, i/le bambine/i non potranno frequentare la scuola, le donne non potranno recarsi a lavoro né frequentare luoghi abituali. Per motivi di sicurezza l'indirizzo di Casa Riuscire deve rimanere segreto.

Personale e metodologia

L'équipe di lavoro di Casa Riuscire è costituita da due operatrici quotidianamente presenti nella struttura, coadiuvate da una responsabile reperibile h 24. Ad esse si aggiungono due volontarie del Servizio Civile e, talvolta da tirocinanti provenienti da diverse facoltà universitarie. Tutta l'équipe ha ricevuto la formazione specifica sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza e partecipa a periodici aggiornamenti. Settimanalmente l'équipe di lavoro si riunisce con la responsabile per l'organizzazione degli interventi relativi ai singoli nuclei e ogni due settimane con una supervisora esperta sul tema della violenza contro le donne e minori. **Riunione settimanale** dell'équipe di lavoro per un confronto sulle situazioni e i percorsi delle ospiti e per pianificare l'organizzazione settimanale.

Microequipe: incontri periodici fra l'équipe di Casa Riuscire, e la psicologa quando è stato attivato un percorso di sostegno alla genitorialità, con la referente dello sportello lavoro e dello sportello migrazioni, al fine di approfondire e condividere la progettualità dei singoli nuclei.

Formazione: tutto lo staff retribuito può contare su un'esperienza pluriennale di intervento a supporto delle donne e dei minori vittime di violenza. In particolare, tutta l'équipe – comprese le volontarie e le tirocinanti – ha ricevuto una formazione iniziale sul fenomeno della violenza di genere e l'intervento in aiuto alle vittime, e di prassi riceve una formazione continua sui temi dell'identificazione, della valutazione e della gestione del rischio di recidiva e femicidio, sull'ascolto dei bisogni e l'empowerment delle donne, sulla facilitazione della convivenza tra ospiti di diverse situazioni, culture e provenienze.

Tutte le operatrici hanno svolto una formazione specifica sulla violenza assistita e violenza diretta sui minori, e hanno competenze sull'accoglienza di bambini traumatizzati e sulla gestione dell'ospitalità degli stessi con le mamme.

Supervisione: il gruppo di lavoro di Casa Ri-Uscire (tutte le operatrici e volontarie) partecipa ad incontri mensili di supervisione condotti da una psicologa psicoterapeuta, di lunga e comprovata esperienza specialistica inerenti tematiche emerse durante l'accoglienza dei nuclei madre-bambino/i in situazione di ospitalità di emergenza, ed in particolare:

- la gestione dei giochi traumatici dei bambini/e vittime di violenza diretta o assistita;

- lo svelamento dell'abuso sessuale intrafamiliare: ascolto della rivelazione, segnalazione, attivazione della cornice legale;
- la convivenza dei bambini/e ospiti;
- la gestione della conflittualità tra i bambini/e;
- la relazione con le donne ospiti altamente traumatizzate;
- la traumatizzazione vicaria delle operatrici esposte ai traumi delle donne e dei bambini/e.

La metodologia impiegata in Case Ri-Uscire è quella propria del Centro e vede la donna come protagonista del suo percorso di uscita dalla violenza. Il ruolo delle operatrici è quello di sostenere, accompagnare e fornire strumenti utili a raggiungere questo obiettivo; si tratta dunque di affiancare la donna nella ricostruzione di un progetto di autonomia e benessere per se stessa e i propri figli/e.

Standard di servizio

- Indirizzo segreto della struttura
- Valutazione del rischio
- Colloqui di sostegno settimanali
- Lavoro educativi con i/le figli/e delle donne
- Reperibilità per ospiti e ingresso in emergenza 24H24
- N° posti letto: 8/10 (compresi bambini/e)
- Vitto e beni di prima necessità garantiti anche attraverso i progetti Last Minute Market, Brutti ma Buoni, Banco Farmaceutico
- Abiti donne/bambini reperiti anche grazie alla collaborazione con l'associazione Re-Use With Love e/o spontanee donazioni di privati
- Condivisione dell'appartamento con altre ospiti
- Lavoro di équipe e supervisione
- Servizio gratuito

Privacy

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

Casa Rifugio

A chi è rivolto

Donne maggiorenti con o senza figlie e figli, italiane e straniere.

Cosa offriamo

Le Case rifugio sono 3 appartamenti concessi in locazione gratuita dalla Città Metropolitana di Bologna. Le Case rifugio offrono protezione a donne che subiscono violenza e ai loro bambini/e. L'obiettivo dell'ospitalità è quello di sostenere le donne nella scelta di allontanarsi dalla violenza fornendo loro un luogo sicuro, protetto, accogliente e tranquillo dove vivere. Alle donne e ai/ alle loro bambini/e è garantita totale privacy.

Le Case rifugio sono ad indirizzo segreto e dispongono in totale di 21 posti letto; l'ospitalità va dai 6 agli 8 mesi. Viene garantito inoltre approvvigionamento alimentare al fine di sostenere coloro che non hanno alcuna fonte di reddito.

Nelle Case rifugio lavorano operatrici esperte e un'educatrice per i/le bambini/e che offrono loro sostegno emotivo e pratico specializzato in un delicato momento di cambiamento.

Le operatrici realizzano inoltre insieme alle donne ospiti percorsi di accoglienza che consistono in:

- colloqui individuali volti a favorire la rielaborazione dei maltrattamenti vissuti e la valutazione del rischio
- informazioni utili all'attivazione delle molteplici risorse territoriali
- mediazione con le figure professionali della rete coinvolte nel percorso

I colloqui vengono svolti in una stanza riservata e hanno la durata di 1 ora. Il colloquio si svolge esclusivamente alla presenza dell'operatrice e della donna. Nel caso in cui la donna abbia figli/e, è possibile richiedere la presenza di un'operatrice che stia con loro in una stanza separata durante lo svolgimento del colloquio.

Come si accede

Alle Case rifugio si accede tramite richiesta diretta della donna.

Una donna che si rivolge al Centro intraprende un percorso di uscita dalla violenza attraverso colloqui con una delle operatrici del settore Accoglienza, alla quale può rivolgere la propria richiesta di ospitalità. Alla richiesta segue un colloquio di valutazione con la Coordinatrice delle Case rifugio.

Requisiti indispensabili per l'accesso sono:

- la volontà esplicita della donna di ricevere protezione e ospitalità in una Casa rifugio
- la disponibilità alla convivenza con altre donne e bambini/e
- l'assenza di patologie psichiche conclamate, tossicodipendenza, alcolismo

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.

I figli maschi possono essere ospitati fino all'età di 14 anni.

Le Case rifugio non sono purtroppo ancora accessibili alle persone disabili.

Personale e metodologia

L'équipe di lavoro delle Case rifugio è costituita da 2 operatrici, una Coordinatrice e da un'educatrice dedicata ai/alle bambini/e ospiti. Tutta l'équipe ha ricevuto la formazione specifica sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza e partecipa a periodici aggiornamenti. Periodicamente l'équipe prende parte anche ad incontri di supervisione condotti da una psicoterapeuta esperta sul tema della violenza contro le donne. All'educatrice è garantita una supervisione settimanale sull'intervento con minori esposti alle violenze e traumatizzati e con le loro madri.

Formazione: tutto lo staff retribuito può contare su un'esperienza pluriennale di intervento a supporto delle donne e dei minori vittime di violenza. In particolare, tutta l'équipe – comprese le volontarie e le tirocinanti – ha ricevuto una formazione iniziale sul fenomeno della violenza di genere e l'intervento in aiuto alle vittime, e di prassi riceve una formazione continua sui temi dell'identificazione, della valutazione e della gestione del rischio di recidiva e femicidio, sull'ascolto dei bisogni e l'empowerment delle donne, sulla facilitazione della convivenza tra ospiti di diverse situazioni, culture e provenienze.

Tutte le operatrici hanno svolto una formazione specifica sulla violenza assistita e violenza diretta sui minori, e hanno competenze sull'accoglienza di bambini traumatizzati e sulla gestione dell'ospitalità degli stessi con le mamme.

Supervisione: il gruppo di lavoro delle Case rifugio (tutte le operatrici e volontarie) partecipa ad incontri mensili di supervisione condotti da una psicologa psicoterapeuta, di lunga e comprovata esperienza specialistica inerenti tematiche emerse durante l'accoglienza dei nuclei madre-bambino/i in situazione di ospitalità di emergenza, ed in particolare:

- la gestione dei giochi traumatici dei bambini/e vittime di violenza diretta o assistita;
- lo svelamento dell'abuso sessuale intrafamiliare: ascolto della rivelazione, segnalazione, attivazione della cornice legale;
- la convivenza dei bambini/e ospiti;
- la gestione della conflittualità tra i bambini/e;
- la relazione con le donne ospiti altamente traumatizzate;
- la traumatizzazione vicaria delle operatrici esposte ai traumi delle donne e dei bambini/e.

La metodologia impiegata nelle Case rifugio è quella propria del Centro e vede la donna come protagonista del suo percorso di uscita dalla violenza. Il ruolo delle operatrici è quello di sostenere, accompagnare e fornire strumenti utili a raggiungere questo obiettivo; si tratta dunque di affiancare la donna nella ricostruzione di un progetto di autonomia e benessere per se stessa e i propri figli/e.

Standard di servizio

- N° operatrici: 3 (di cui 1 Coordinatrice) e 1 educatrice
- Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti Last Minute Market, Banco Farmaceutico e Brutti ma Buoni
- Appartamenti ad indirizzo segreto: 3

- N° posti letto disponibili: 21
- Condivisione tra donne delle stanze e degli ambienti domestici
- Lavoro di équipe e supervisione
- Reperibilità 24 ore su 24 per le donne ospiti
- 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.

Case di transizione o di seconda accoglienza

A chi è rivolto

Donne maggiorenti, italiane e straniere e loro eventuali figli/e che hanno concluso il loro primo percorso di protezione presso le Case rifugio.

Cosa offriamo

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. Otto 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.

Obiettivi:

- 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 ricostruzione 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 rifugio, 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 anti violenza sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza. Il progetto è coordinato dalla responsabile che provvede a gestire la logistica di tutti gli appartamenti.

È prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalle Case di seconda accoglienza.

Standard di servizio

- N° 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 eventualmente forniti anche attraverso i progetti Last Minute Market, Banco Alimentare, Banco Farmaceutico
- Indirizzo riservato
- N° appartamenti disponibili: 8

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.

Oltre la strada

A chi è rivolto

Donne straniere maggiorenni vittime di tratta, di sfruttamento e prostituzione coatta.

Cosa offriamo

Il Servizio Oltre la strada è nato 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 che dispone di 8 posti letto e 2 in emergenza.

Obiettivi del progetto sono:

- 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 delle Forze dell'Ordine, di altre associazioni, servizi sociali o enti pubblici e privati. È prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dal percorso.

Personale e metodologia

L'équipe è composta da operatrici che garantiscono una presenza giornaliera all'interno della casa di accoglienza e una responsabile con funzioni di organizzazione del servizio, 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 antiviolenza 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.

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.

Standard di servizio

- N° operatrici: 4 (di cui una responsabile)
- N° posti letto: 8 (più 2 in emergenza)
- 1 casa di seconda accoglienza per 1 donna o 1 nucleo madre-bambino/a
- Reperibilità telefonica per le donne ospiti: 24 H
- Presa incarico immediata
- Durata indicativa percorso: 18-24 mesi
- Mediatrice culturale
- Lavoro di équipe e supervisione
- Servizio gratuito

Privacy e riservatezza

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.

PARTE TERZA

La rete



La rete.

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.

Servizi sociali

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 della donna, redigere relazioni 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.

Forze dell'ordine

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.

Tribunali, Procura e studi legali

Se richiesto dalla donna e dall'avvocato/a, 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/a 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.

Volontariato e tirocini formativi

La Casa delle donne promuove periodicamente un corso rivolto alle donne che hanno fatto richiesta di svolgere attività volontarie presso il Centro. Il corso prevede lezioni frontali e interattive tenute dalle responsabili di tutti i servizi. Sono attive, inoltre, numerose convenzioni per i tirocini formativi per studentesse delle Facoltà di: Psicologia, Scienze della Formazione, Scienze Politiche e altre. 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

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/minori e quella di sostenere concretamente i servizi di aiuto esistenti promossi da Casa delle donne. 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 è possibile scrivere una mail a: info.casadonne@women.it

Il rapporto con il territorio e altri soggetti presenti e 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 sviluppate nel corso degli ultimi anni:

- **D.i.Re Donne in rete contro la violenza** è la federazione nazionale dei centri anti violenza e riunisce oltre 80 Centri anti violenza italiani (www.direcontrolaviolenza.it);
- **Coordinamento dei Centri anti violenza dell'Emilia-Romagna:** riunisce 13 centri, ponendosi come interlocutore delle istituzioni regionali per le politiche strategiche sulla violenza contro le donne, attraverso la predisposizione di Linee guida, Protocolli, Piani Regionali anti violenza (www.centriantiviolenzaer.it);
- **COMECITROVI** – Guida on line di tutti centri anti violenza italian, realizzata dalla Casa delle donne, raccoglie i dati di oltre cento centri (www.comecitraovi.women.it);
- **1522:** numero verde multilingue attivo 24 ore su 24. Promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità, è rivolto a donne che hanno subito violenza e, oltre a garantire riservatezza, offre informazioni utili e un orientamento verso i servizi socio-sanitari pubblici e privati presenti sul territorio nazionale (www.1522.eu);
- **CISMAI - Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'infanzia** (www.cismai.it);
- **Attraverso lo specchio**, rete di Associazioni che a Bologna operano nell'ambito dell'educazione al genere (www.attraversolospecchio.it).
- **Protocollo d'intesa per il miglioramento della protezione delle donne vittime di violenza nelle relazioni di intimità**, firmato a Bologna il 9 marzo 2017 fra Casa delle donne, Comune di Bologna, Prefettura di Bologna, Procura della Repubblica di Bologna, Tribunale di Bologna - I Sezione Civile, Tribunale di Bologna - Sezione dei Giudici per le indagini preliminari, Procura presso il Tribunale dei Minori, Questura di Bologna, Comando provinciale Carabinieri di Bologna, Asp Città di Bologna, Azienda Usl di Bologna, UDI - Unione donne in Italia, Mondo donna Onlus, Sos Donna;
- **Convenzione quadro per la collaborazione istituzionale** fra Città metropolitana, Unioni e singoli Comuni dell'area Bolognese 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 (www.wave-network.org).
- **GNWS - Global Network of Women's Shelter**: organizzazione mondiale dei Centri antiviolenza, Casa delle donne è tra le socie fondatrici e parte del Direttivo (www.gnws.org).

La Casa delle donne lavora attivamente per il 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 delle problematiche presentate dalle 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.

Formazione e sensibilizzazione

In particolare l'attività formativa sulla violenza di genere e l'aiuto alle donne e minori vittime di violenza mira a implementare politiche di rete, far nascere nuovi centri anti violenza, 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, psicologhe/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 anti violenza 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 fenomeno della violenza e gli interventi di sostegno. Il progetto "Indagine conoscitiva sulla violenza alle donne" – approvato e finanziato con continuità dalla Regione Emilia-Romagna fin dal 1997, 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 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; e il progetto Daphne 2011-2012 Youth4Youth, Promuovere la sensibilizzazione nella prevenzione della violenza di genere tramite l'educazione tra pari.

Grazie ad un gruppo di volontarie, dal 2005 Casa delle donne promuove l'indagine sui femicidi in Italia realizzata sui dati raccolti sulla stampa nazionale e locale. Tutti i rapporti annuali sono consultabili sul blog dedicato: femicidiodocasadonne.wordpress.com.

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, gestite dalla comunicazione e la promozione del sito internet www.casadonne.it e degli account dell'associazione sui principali social media. 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 (<http://festivalviolenzaillustrata.blogspot.it>). Progetta campagne di raccolta fondi per sostenere le attività dell'associazione e promuove la campagna per il 5x1000 (CF. 92023590372). La Casa delle donne svolge inoltre un'intensa attività di sensibilizzazione a studenti/esse e insegnanti di ogni ordine e grado.

Gestione dei reclami

Le utenti accolte e/o ospitate e i/le 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:

- via e-mail: casadonne@women.it;

- via fax: 051-3399498;
- 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/la 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. È 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).

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 DPGR UE 2016/679. Nelle strutture che ospitano i servizi e nelle case protette sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

