



CASA DELLE DONNE
PER NON SUBIRE VIOLENZA
ONLUS - BOLOGNA

Carta dei servizi

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
---	----

Servizio specialistico di psicologia.....	15
---	----

Orientamento e accompagnamento al lavoro.....	17
---	----

Case rifugio in pronta accoglienza: Casa Save e Casa Riuscire.....	20
--	----

Case rifugio.....	23
-------------------	----

Case di transizione o di seconda accoglienza.....	25
---	----

Oltre la strada.....	26
----------------------	----

PARTE TERZA

La rete.....	29
--------------	----

PARTE QUARTA

Gestione della qualità.....	33
-----------------------------	----

Attività di ricerca, promozione e sensibilizzazione.....	34
--	----

Gestione dei reclami, informazione, privacy, sicurezza.....	35
---	----

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:

- 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);
- entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali;
- donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille;
- quote sociali.

Orari di apertura

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

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

La Casa delle donne risponde al numero telefonico **+39 051 333 173** accoglienza
+39 051 644 0163 uffici

Mail Accoglienza: **accoglienzabologna@casadonne.it**

Mail Psicologia: **psicologiabologna@casadonne.it**

Mail Orientamento al lavoro: **lavorobologna@casadonne.it**

Mail Promozione: **infobologna@casadonne.it**

Mail Oltre La Strada: **oltrelastradabologna@casadonne.it**

Mail amministrazione: **amministrazionebologna@casadonne.it**

Pec: **casadelledonne@pec.it**



PARTE SECONDA:

- I servizi

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 promuovendo:

- iniziative culturali,
- iniziative di prevenzione,
- eventi di sensibilizzazione,
- corsi di formazione ad altri soggetti,
- progetti di ricerca e di documentazione,
- produzione di materiale documentario,
- impegno in campo legislativo a carattere nazionale,
- messa in rete e di coordinamento locale, nazionale e internazionale.

Accoglienza

A chi è rivolto

Donne maggiorenni, italiane e straniere, anche portatrici di disabilità fisica e/o cognitiva, di qualunque orientamento sessuale.

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 di sostegno e di counseling individuali e/o di gruppo, indicazioni legali ed eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno (istituzionale e non) e relativi accompagnamenti, formulazione di piani di protezione ad hoc sulla base della Valutazione del Rischio e avvio di percorsi di ospitalità in emergenza o programmata.

Il colloquio con l'operatrice è uno spazio protetto per la donna, garantito anche dalla privacy, nel quale può portare il suo vissuto svolgendo 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, di piani di protezione e di relazione d'aiuto mirato ai percorsi di fuoriuscita dalla violenza.

I gruppi rappresentano uno spazio di condivisione per la donna che desidera confrontarsi con altre donne che subiscono o hanno subito violenza. Hanno il potere di abbattere lo stato di isolamento che le donne raccontano come una delle prime violenze subite. Sono spazi in cui le donne si scoprono nelle loro possibilità di difendersi dalla violenza e di guardare verso un futuro che possono ricostruire a partire da se stesse. 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;
- offrire ascolto in emergenza per le donne che passano direttamente presso la sede e dare loro le prime indicazioni di protezione e un successivo appuntamento;
- 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 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: 7-10 giorni circa
- Numero medio colloqui per donna: 10
- Durata colloquio: 1 ora circa
- 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.

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;
- Attivazione e invii a servizi specialistici interni al centro e/o delle rete territoriale.

Come si accede

Ha sede presso il Comune di Anzola dell'Emilia, Via Grimandi 1 è attivo: lunedì 9-13 e giovedì 9-13 e 14.30-17.30. Contatti: Tel. [393 83 65 333](tel:3938365333) | casadonneanzola@gmail.com

Servizio specialistico di psicologia

A chi è rivolto

Donne che hanno subito violenza nelle relazioni di intimità; bambine, bambini e adolescenti che hanno subito e/o assistito alla violenza; genitori di minori vittime di violenza extrafamiliare.

Obiettivi:

- offrire alle donne che vivono situazioni di violenza intrafamiliare percorsi di sostegno psicologico alla genitorialità;
- offrire alle donne che vivono situazioni di violenza intra o extra familiare 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, dai genitori o dai Servizi socio-sanitari 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 due psicologhe-psicoterapeute ad indirizzo sistemico-relazionale e terapeute EMDR (Eyes Movement Desensitization and Reprocessing), una psicologa -psicoterapeuta psicoanalitica relazionale e terapeuta EMDR. 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. L'approccio prevede una stretta integrazione con gli altri servizi della Casa delle donne.

Attività svolta nell'area psicologica:

- colloqui individuali di sostegno alla genitorialità;
- colloqui di sostegno psicologico e/o psicoterapie rivolti ai minori mirati al superamento del trauma;
- gruppi di psicoterapia EMDR rivolti alle donne che hanno subito violenza;
- colloqui di psicoterapie per donne che hanno subito violenza;
- colloqui di consulenza e sostegno ai genitori di minori vittime di violenza extrafamiliare.

L'**EMDR**, Eye Movement Desensitization and Reprocessing, è un metodo psicoterapico strutturato che facilita il trattamento di problemi legati ad eventi traumatici.

E' un approccio psicoterapico interattivo e standardizzato, scientificamente comprovato da più di 44 studi randomizzati controllati condotti su pazienti traumatizzati e documentato in centinaia di pubblicazioni che ne riportano l'efficacia.

La terapia EMDR ha come base teorica il modello AIP (Adaptive Information Processing) che affronta i ricordi non elaborati che possono dare origine a molte disfunzioni.

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 che fanno accesso al Centro e chiedono supporto nella ricerca di un lavoro.

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 D.i.Re. - Donne in rete contro la violenza;
- 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 informazione, sensibilizzazione e collaborazione attiva e consapevole.

Come si accede

L'accesso al servizio è mediato da un primo contatto con la Casa delle donne. Sarà l'operatrice di riferimento della donna nel percorso di fuoriuscita dalla violenza che ne medierà la richiesta di orientamento al lavoro al Servizio specialistico.

Personale metodologia e modulistica

Il Servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro ha lo scopo di supportare le donne nel complesso rapporto con il mondo del lavoro, permettendo la sperimentazione di sé in uno spazio e un tempo protetti, mediando così il passaggio dalla realtà del Centro a quella del Mercato.

È fornito grazie a una progettazione storica, in essere dal 2005 e attualmente implementata dall'Ente di Formazione Pescarini, e ad altre progettualità che hanno una durata variabile nel tempo. Ciò determina una certa mobilità del personale coinvolto.

Attualmente il Servizio consta di una coordinatrice e di un'operatrice, a cui si aggiungono altre

figure operative (tutor), a seconda delle azioni realizzate e delle progettualità in essere. La Coordinatrice e l'operatrice provengono da diversi percorsi di formazione accademica, arricchiti dalla formazione svolta presso il Centro Antiviolenza e costantemente potenziata nell'ottica di una formazione permanente, anche in termini di politica femminista.

Ogni azione e interazione con le donne avviene attraverso la pratica della metodologia dell'accoglienza, con il consenso della stessa donna e per il suo vantaggio. In tal senso vi è una co-progettazione del percorso di cui beneficiaria e operatrice sono responsabili.

La donna ha la possibilità di interrompere il percorso e poi riprenderlo nel rispetto dei suoi tempi, degli impegni concordati e delle complessità che la fuoriuscita dalle violenze comporta. Grazie alla costituzione e all'operato del Sottogruppo di Orientamento e Accompagnamento al lavoro afferente al Coordinamento dei Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna è stata predisposta una scheda di raccolta dati strutturata ad hoc per favorire la progettazione dei percorsi di reinserimento lavorativo. Tale scheda viene compilata dall'operatrice assieme alla beneficiaria nel corso dei primi colloqui.

I dati raccolti sono trattati nel rispetto della normativa in vigore sulla privacy.

Le donne in percorso possono richiedere di essere accolte in forma riservata.

Il Servizio pone in essere le seguenti azioni:

- sportello lavoro
- laboratori motivazionali e di empowerment
- corso professionalizzante
- tirocini
- monitoraggio dei percorsi e delle varie attività volte a favorire il lavoro in sinergia, a livello locale, regionale e nazionale, con soggetti quali servizi sociali, mercato del lavoro, altri Centri Antiviolenza, etc. Tali azioni possono essere potenziate da diversi finanziamenti.

Il Servizio si conferma di forte impatto all'interno del percorso di fuoriuscita dalle violenze.

Nello specifico:

lo **sportello lavoro**, configurandosi come porta di accesso al Servizio, permette di tessere una relazione con le beneficiarie al di fuori delle urgenze dettate dalle tempistiche che invece comportano i tirocini. Grazie allo sportello, inoltre, è possibile strutturare con la donna il piano personalizzato di orientamento sul territorio, in accordo con le complessità e i vincoli che la sua particolare situazione implica. Ciò consente, poi, di ottimizzare al meglio le diverse risorse a disposizione, indirizzando le beneficiarie a quelle più in linea con la propria progettualità.

Il **corso professionalizzante** è un'occasione formativo-professionalizzante, di positivo inserimento nel tessuto sociale cittadino, di scambio, socialità e mutuo aiuto tra pari che comporta un potenziamento della fiducia in sé, nelle proprie capacità e nella possibilità di un contatto positivo con altre persone.

I **tirocini** per la mediazione all'occupazione permettono di sperimentare effettivamente l'impegno di un impiego e la percezione di un piccolo salario.

Per la stragrande maggioranza delle donne attivarsi nella ricerca di un lavoro rappresenta l'occasione per affrancarsi dalla situazione di stallo e apparente immobilità che caratterizza il momento successivo all'emergenza determinata dai maltrattamenti. Consente loro di impegnarsi in una fase del proprio percorso che va di pari passo con la riparazione del danno e comporta una ricostruzione concreta della propria vita e di quella da offrire alle proprie figlie/i. Ricercare attivamente un impiego, formarsi, "occuparsi", determina l'aumento della fiducia in sé e la possibilità di avere un reddito.

La fuoriuscita dalle violenze comporta un costo molto alto per le donne che la intraprendono

e che spesso ne risentono in termini di spazi d'azione sempre più ristretti, autonomia economico abitativa perduta, privazione dei riferimenti quotidiani per sé e figli/e. I due elementi evidenziati, l'accresciuta autostima e una seppur minima forza economica, risultano perciò protettivi rispetto alla possibilità di tornare nella situazione di violenza e fanno dell'orientamento al lavoro una possibilità per prevenire i maltrattamenti.

Standard di servizio

- 2 operatrici di cui una Responsabile;
- Colloqui individuali e riservati della durata di un'ora;
- laboratorio motivazionale;
- corso di formazione professionalizzante;
- 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.

Case rifugio in pronta accoglienza: Casa Save e Casa Riuscire

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 maggiorenne 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 a disposizione dell’Associazione in comodato d’uso. Mette a disposizione 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, un bagno, balcone, cantina.
- **Casa Riuscire** è un appartamento di civile abitazione a disposizione dell’Associazione in comodato d’uso. Mette a disposizione 8 posti letto, 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, due camere matrimoniali e due singole, due bagni, un balcone, una cantina, un giardino condominiale.

Le Case rifugio in pronta accoglienza offrono 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.

Le Case sono autogestite dalle donne per quanto riguarda la preparazione del cibo e le pulizie. Sono quotidianamente presenti nelle strutture 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 alle Case rifugio in pronta accoglienza 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 inviata ai suddetti servizi. La Casa delle donne ospita donne domiciliate o residenti nell'area metropolitana bolognese. Per le donne provenienti da altri territori, è previsto il pagamento di una retta.

I requisiti indispensabili per l'accesso sono:

- la disponibilità dei posti letto richiesti
- la volontà esplicita della donna di ricevere protezione e ospitalità
- 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.

Le strutture hanno barriere architettoniche e potrebbero non essere in grado di accogliere persone con alcune tipologie di disabilità.

Qualora la donna sia residente in prossimità degli indirizzi di una delle Case rifugio in pronta accoglienza 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, 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 gli indirizzi delle Case rifugio in pronta accoglienza devono rimanere segreti.

Personale e metodologia

L'équipe di lavoro delle Case rifugio in pronta accoglienza è costituita da due operatrici e un'educatrice 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.

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 delle Case rifugio in pronta accoglienza, e la psicologa quando è stato attivato un percorso di sostegno alla genitorialità, con la referente dello sportello lavoro, 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 di-

retta 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 in pronta accoglienza (tutte le operatrici e volontarie) partecipa ad incontri quindicinali 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 in pronta accoglienza 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

- 2 operatrici; 1 educatrice e la Responsabile del Settore Ospitalità;
- 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: 9 Casa Save 8 Casa Riuscire (compresi bambini/e);
- Vitto e beni di prima necessità garantiti anche attraverso i progetti Buon Fine Coop, 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.

Case 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 italiane e migranti 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 ai 9 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 in percorso col settore Accoglienza, o successivamente all'ospitalità nelle Case rifugio di pronta accoglienza.

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 domiciliate o residenti nell'area metropolitana bolognese. Per le donne provenienti da altri territori è previsto il pagamento di una retta.

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

Le strutture hanno barriere architettoniche e potrebbero non essere in grado di accogliere persone con alcune tipologie di disabilità.

Personale e metodologia

L'équipe di lavoro delle Case rifugio è costituita da 2 operatrici, una Responsabile e da un'educatrice dedicata ai/alle bambini/e ospiti.

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 settimanali di supervisione condotti da una psicologa psicoterapeuta, di lunga e comprovata esperienza specialistica inerenti tematiche emerse durante l'ospitalità dei nuclei madre-bambino/i, 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

- 2 operatrici; 1 educatrice e la Responsabile del settore Ospitalità;
- Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti Banco Farmaceutico e Buon Fine Coop;
- 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 maggiorenni, 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. Nove strutture, di cui una dedicata a vittime di tratta, attualmente attive che possono ospitare un nucleo mono-genitoriale o due donne adulte ciascuna. L'ospitalità è concordata per un 1 anno eventualmente prorogabile a 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 responsabile del settore Ospitalità, ricevute le richieste di ingresso per donne in percorso di accoglienza o ospiti delle Case rifugio, concorda insieme alla donna un progetto finalizzato all'autonomia e le modalità di ingresso nell'alloggio autonomo.

Personale e metodologia

Periodicamente e/o su richiesta della donna ospitata è garantita la presenza di un'operatrice, con funzioni di affiancamento e supporto, 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

- 2 operatrici e la Responsabile del settore Ospitalità;
- Ospitalità per 1 anno prorogabile a 2 anni;
- Accompagnamento ai servizi territoriali in caso di necessità;
- Vitto e beni di prima necessità eventualmente forniti anche attraverso i progetti Empori solidali, Banco Alimentare, Banco Farmaceutico;
- Indirizzo riservato;
- N° appartamenti disponibili: 9 (di cui 1 destinato a vittime di tratta).

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 9 posti letto di cui 1 per nucleo mamma-bambina/o.

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: 9 di cui 1 per nucleo mamma-bambina/o;
- 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 e metropolitani. 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: formazionebologna@casadonne.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/alle 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: infobologna@casadonne.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 antiviolenza e riunisce oltre 80 Centri antiviolenza italiani (www.direcontrolaviolenza.it);
- **Coordinamento dei Centri antiviolenza 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 antiviolenza (www.centriantiviolenzaer.it);
- **COMECITROVI** – Guida on line di tutti centri antiviolenza italiani, realizzata dalla Casa delle donne, raccoglie i dati di oltre cento centri (www.comecetrovi.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 am-

bito 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 anti violenza (www.wave-network.org).
- **GNWS - Global Network of Women's Shelter**: organizzazione mondiale dei Centri anti violenza, 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 il 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: femicidiocasadonne.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, gestendo la 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: presidentebologna@casadonne.it; accoglienzabologna@casadonne.it
- 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, 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.

