

» Carta dei Servizi per CENTRO ANTIVIOLENZA CASA DELLE DONNE

.....
Servizi sociali



» CONTENUTI

- Prefazione
- Organigramma
- Definizione
- Destinatari del servizio
- Finalità
- Accesso al servizio
- Prestazioni
- Contatti e orari di servizio
- Primo contatto/Appuntamenti
- Qualifiche professionali
- Principi del lavoro
- Pubbliche relazioni
- Tariffe applicate
- Assistenza economica e sociale
- Vitto
- Durata della permanenza
- Regolamento della Casa delle donne
- Gestione dei reclami
- Volontariato nella Casa delle donne

La violenza, sotto qualunque forma si manifesti, è un fallimento.
Jean Paul Sartre (1905-1980)

Con l'istituzione del Servizio Casa delle Donne, la Comunità Comprensoriale Valle Isarco si è prefissata un obiettivo speciale. Il servizio Casa delle Donne è un servizio socio-assistenziale rivolto alle donne che sono esposte a diverse forme di violenza o che l'hanno subita.

La presente Carta dei Servizi permette alle donne di conoscere obiettivi, compiti e metodologie di lavoro del Servizio Casa delle Donne. Inoltre vuole offrire un orientamento a donne e collaboratrici come anche un concreto sostegno a donne che compiono il primo passo per uscire da una relazione violenta.

Il nostro obiettivo non è solo fornire le informazioni, bensì, soprattutto collocare al centro del nostro lavoro le persone bisognose, una sfida che affrontiamo nel rispetto delle linee guida della Comunità Comprensoriale Valle Isarco. I nostri servizi si adoperano quotidianamente per fornire e offrire qualità. Soddisfare le richieste e le esigenze delle nostre clienti sta alla base della nostra missione. La Carta dei Servizi è il nostro impegno per un costante miglioramento. Questo è reso possibile grazie all'ottima collaborazione con i servizi territoriali, la Ripartizione 24.1 Ufficio per la Tutela dei minori e l'inclusione sociale, la Rete dei Servizi Casa delle Donne e da un costante confronto con le donne.

La violenza domestica è un argomento delicato che viene affrontato con una certa vergogna. La presente Carta ha lo scopo di rendere più semplice alle donne vittime di violenza domestica l'approccio al Servizio Casa delle Donne.

Il Direttore dei Servizi Sociali
della Comunità Comprensoriale Valle Isarco
Dr. Thomas Dusini

»
ORGANIGRAMMA
COMUNITÀ
COMPENSORIAL
E REPARTO III
SERVIZI SOCIALI

Direzione dei servizi sociali

Servizio Casa delle donne

Responsabile - Coordinazione

pedagogiste, educatrici professionali, assistenti sociali

Consultorio

Consulenza specializzata
Informazioni
Accompagnamenti

Casa delle donne

Indirizzo segreto
Consulenza psico-sociale,
accompagnamento e
consulenza specializzata

Sostegno ai minori

notturme e collaboratrici volontarie

servizi di sostegno in base alla programmazione

» DEFINIZIONE

Il termine “violenza domestica” descrive una situazione di violenza esistente tra adulti, che hanno o hanno avuto una relazione intima di coppia. Essa denomina un complesso sistema che comprende varie forme di violenza: fisica, psicologica, sessuale, economica così come lo stalking e mira al raggiungimento dell’esercizio del potere e del controllo in una relazione.

» DESTINATARI
DEL SERVIZIO

Le destinatarie del servizio sono “donne esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, fisica, psichica, sessuale, economica, stalking o che l’abbiano subita, indipendentemente dalla loro origine, lingua, cultura, religione, o situazione finanziaria.”¹ I figli delle donne in situazione di violenza possono essere accolti con le loro madri nella struttura residenziale, “a condizione che entrambi non si trovino in una situazione tale da richiedere un’assistenza professionale specifica, come, ad esempio, in caso di dipendenza da sostanze psicotrope o problemi psichiatrici”¹

» FINALITÀ

Prima di tutto ci sono la protezione e la sicurezza delle donne e dei loro bambini

“Il Servizio Casa delle donne è un servizio socio-assistenziale rivolto alle donne che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza o l’hanno subita”¹. È importante rendere le donne consapevoli di avere il diritto di vivere libere dalla violenza e che come madri, devono anche impegnarsi per garantire un’educazione non violenta ai loro figli. “Il servizio fornisce alle donne immediata assistenza, protezione e consulenza, anche in collaborazione con i servizi sociali e sanitari.”¹

¹ Deliberazione della Giunta Provinciale del 22.08.2017, n. 909 “Autorizzazione e accreditamento del servizio Casa delle donne”, Allegato A

<p>» ACCESSO AL SERVIZIO</p> <p>» LISTA D'ATTESA</p>	<p>Il Servizio Casa delle donne è un servizio multizonale quindi si rivolge a tutte le donne della provincia di Bolzano nonché alle donne provenienti da un'altra provincia a seguito di un accordo con il comune di provenienza.</p> <p>Se i posti nella Casa sono tutti occupati, le richieste vengono inserite in una lista d'attesa. Se vi sono più donne in lista d'attesa, l'ordine di accoglienza delle donne viene deciso dal team incaricato, sulla base della data della richiesta e della valutazione della pericolosità della singola situazione.</p>										
<p>» PRESTAZIONI</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="481 497 938 1563"> <p>Il consultorio</p> <p>è un punto di riferimento per tutte le donne che subiscono violenza. Si offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenza specializzata di genere psico-sociale (telefonica e personale) - informazioni a terzi - informazioni legali - sostegno nella realizzazione di una vita indipendente - accoglienza nella Casa delle donne - assistenza dopo la dimissione - lavoro di formazione e relazioni con il pubblico - lavoro di sensibilizzazione e prevenzione - accompagnamento presso altri servizi <p>Garantiamo la riservatezza dei colloqui.</p> </td> <td data-bbox="938 497 1402 1563"> <p>La Casa delle donne</p> <p>è un rifugio per le donne e i loro bambini Si offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistenza telefonica 24 su 24 - accoglienza in situazioni di emergenza 24 ore su 24 - alloggio temporaneo, protezione e sicurezza - assistenza di base - tranquillità, tempo e stabilizzazione - consulenza specializzata e professionale di genere e psico-sociale - sostegno per una vita autodeterminata - attività di gruppo - sostegno e accompagnamento delle donne nel loro ruolo materno - intervento in situazione di crisi - attività individuale con il minore - accompagnamento presso altri servizi <p style="text-align: center;">- presenza notturna</p> </td> </tr> </table>	<p>Il consultorio</p> <p>è un punto di riferimento per tutte le donne che subiscono violenza. Si offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenza specializzata di genere psico-sociale (telefonica e personale) - informazioni a terzi - informazioni legali - sostegno nella realizzazione di una vita indipendente - accoglienza nella Casa delle donne - assistenza dopo la dimissione - lavoro di formazione e relazioni con il pubblico - lavoro di sensibilizzazione e prevenzione - accompagnamento presso altri servizi <p>Garantiamo la riservatezza dei colloqui.</p>	<p>La Casa delle donne</p> <p>è un rifugio per le donne e i loro bambini Si offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistenza telefonica 24 su 24 - accoglienza in situazioni di emergenza 24 ore su 24 - alloggio temporaneo, protezione e sicurezza - assistenza di base - tranquillità, tempo e stabilizzazione - consulenza specializzata e professionale di genere e psico-sociale - sostegno per una vita autodeterminata - attività di gruppo - sostegno e accompagnamento delle donne nel loro ruolo materno - intervento in situazione di crisi - attività individuale con il minore - accompagnamento presso altri servizi <p style="text-align: center;">- presenza notturna</p>								
<p>Il consultorio</p> <p>è un punto di riferimento per tutte le donne che subiscono violenza. Si offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenza specializzata di genere psico-sociale (telefonica e personale) - informazioni a terzi - informazioni legali - sostegno nella realizzazione di una vita indipendente - accoglienza nella Casa delle donne - assistenza dopo la dimissione - lavoro di formazione e relazioni con il pubblico - lavoro di sensibilizzazione e prevenzione - accompagnamento presso altri servizi <p>Garantiamo la riservatezza dei colloqui.</p>	<p>La Casa delle donne</p> <p>è un rifugio per le donne e i loro bambini Si offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistenza telefonica 24 su 24 - accoglienza in situazioni di emergenza 24 ore su 24 - alloggio temporaneo, protezione e sicurezza - assistenza di base - tranquillità, tempo e stabilizzazione - consulenza specializzata e professionale di genere e psico-sociale - sostegno per una vita autodeterminata - attività di gruppo - sostegno e accompagnamento delle donne nel loro ruolo materno - intervento in situazione di crisi - attività individuale con il minore - accompagnamento presso altri servizi <p style="text-align: center;">- presenza notturna</p>										
	<p>In caso di necessità e in accordo con la donna è prevista una collaborazione con servizi specializzati</p>										
<p>» CONTATTI e » ORARI DI SERVIZIO</p>	<p>Numero verde gratuito</p> <p>800 601 330</p> <table border="0"> <tr> <td>Centro antiviolenza</td> <td>Lu 8:30 – 16:30</td> </tr> <tr> <td>Via Roma 7, 2. piano, destra</td> <td>Ma 13:30 – 16:30</td> </tr> <tr> <td>39042 Bressanone</td> <td>Me 8:30 – 12:00</td> </tr> <tr> <td>Tel. 0472 820587</td> <td>Gi 8:30 – 16:30</td> </tr> <tr> <td>frauenhaus.brixen@bzgeis.org</td> <td>Ve 8:30 – 12:00</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin-top: 10px;"></div>	Centro antiviolenza	Lu 8:30 – 16:30	Via Roma 7, 2. piano, destra	Ma 13:30 – 16:30	39042 Bressanone	Me 8:30 – 12:00	Tel. 0472 820587	Gi 8:30 – 16:30	frauenhaus.brixen@bzgeis.org	Ve 8:30 – 12:00
Centro antiviolenza	Lu 8:30 – 16:30										
Via Roma 7, 2. piano, destra	Ma 13:30 – 16:30										
39042 Bressanone	Me 8:30 – 12:00										
Tel. 0472 820587	Gi 8:30 – 16:30										
frauenhaus.brixen@bzgeis.org	Ve 8:30 – 12:00										

» PRIMO
CONTATTO
APPUNTAMENTI

Le operatrici del Servizio Casa delle donne sono raggiungibili 24 ore su 24 sul numero verde. **800 601 330**

Su questo numero è possibile avere delle consulenze o concordare un appuntamento presso il consultorio. Per gli appuntamenti non sono previsti tempi d'attesa. Le clienti possono rivolgersi al consultorio anche senza appuntamento, in orario di apertura.

Il primo colloquio

Le donne vittime di violenza, qui avranno la possibilità di parlare durante un primo colloquio della loro situazione, delle loro esperienze e delle conseguenze della violenza.

Il processo di aiuto

Le donne attraverso lo strumento del colloquio hanno la possibilità di riflettere nel corso di un lungo periodo sulla propria situazione e confrontarsi con i relativi cambiamenti

Accoglienza nella Casa delle donne

L'accoglienza avviene a seguito di una valutazione della situazione presso il consultorio ma anche attraverso una telefonata sul numero verde. Dopo un colloquio personale con la donna vittima di violenza domestica, l'equipe professionale prende una decisione su un'eventuale accoglienza.

Per poter usufruire delle prestazioni della Casa delle donne occorre una **richiesta scritta**

» QUALIFICHE
PROFESSIONALI

Il servizio dispone di personale femminile qualificato per la consulenza e l'accompagnamento delle donne e dei loro bambini, di personale amministrativo così come di esperti per la consulenza legale.

Le operatrici volontarie ricevono una preparazione e un'istruzione professionale sul tema.

» PRINCIPI DEL
LAVORO

Noi lavoriamo dalla parte delle donne e per le donne, offrendo aiuto e assistenza d'urgenza 24 ore su 24, rispettando per principio la volontà delle donne.

Le donne vittime di violenza domestica sono loro stesse le più esperte della propria situazione e noi le sosteniamo, accompagnandole e affiancandole.

L'ascolto empatico, il sostegno e il rapporto di fiducia sono i pilastri su cui si fonda il nostro lavoro.

Noi lavoriamo

- In anonimato: garantiamo alle donne che si rivolgono al nostro servizio segretezza e anonimato, rivolgendoci ad altri servizi di comune accordo con la donna. All'interno della Casa delle donne, le inquiline sono tenute a rispettare l'obbligo di riservatezza e segretezza della casa;
- Fazosamente: siamo guidate dalle dichiarazioni delle donne e non ci lasciamo influenzare da altro;
- Orientate verso le risorse: focalizziamo la nostra attenzione

	<p>sulle competenze e i punti di forza delle donne;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza: le donne sono informate su ogni nostra azione. <p>Tutte le collaboratrici sono obbligate a rispettare il segreto professionale. I dati riservati raccolti durante il servizio vengono archiviati e trattati a norma di legge.</p>
» PUBBLICHE RELAZIONI	<p>Noi puntiamo sulla prevenzione e promuoviamo varie iniziative per far crescere l'attenzione su questo tema. Per noi è importante trovare dei moltiplicatori/trici che portino all'esterno e diffondano l'argomento e siano inoltre pronti a compiere dei passi per migliorare la situazione delle donne. Attraverso la stampa e le conferenze locali, vogliamo raggiungere le persone che ci circondano e dimostrare che la violenza domestica non è un fenomeno distante da noi, ma accade anche nel nostro territorio.</p>
» TARIFFE APPLICATE	<p>Consultorio Le consulenze sono gratuite</p>
	<p>Per la Casa delle donne si applica seguente regolamento:</p>
» TARIFFE APPLICATE	<p>Casa delle donne Il primo mese di permanenza presso la Casa delle donne è gratuito. Per il periodo di permanenza successivo ai fini del calcolo del valore della situazione economica si considera il nucleo familiare di fatto composto solo ed esclusivamente dalla donna e dagli/le eventuali figli/e che vivono con lei nella struttura. Non si tiene quindi conto della situazione economica del marito. Nessuna donna dovrebbe essere costretta a rimanere dal proprio partner violento per motivi di natura economica.</p>
» ASSISTENZA ECONOMICA E SOCIALE	<p>Il calcolo del valore della situazione economica avviene secondo le disposizioni del DPGP 30/2000 e successive modifiche. La donna accolta in struttura chiede per se stessa e per i suoi figli l'assegno per piccole spese di cui all'art. 21 DPGP 30/2000 nella misura del 80% della quota base</p>
» VITTO	<p>L'importo giornaliero per persona (donna o minore) in struttura è fissato in € 5,00 e annualmente fissato in concomitanza con la definizione della quota base.</p>
» DURATA DELLA PERMANENZA	<p>Secondo la legge istitutiva del Servizio Casa delle donne, la permanenza nelle strutture protette non può superare di norma il periodo di 6 mesi¹. Tuttavia questo periodo può essere prolungato in caso di necessità, in seguito a una valutazione della situazione effettuata dall'equipe professionale.</p> <p><small>¹ Deliberazione della Giunta Provinciale del 22.08.2017, n. 909 "Autorizzazione e accreditamento del servizio Casa delle donne", Allegato A</small></p>
» REGOLAMENTO DELLA CASA DELLE DONNE	<p>Nella Casa delle donne vige un regolamento che viene sottoscritto al momento dell'accoglienza della donna. Esso contiene le modalità per l'accoglienza e le dimissioni. Le regole servono come base per una</p>

	buona convivenza, rispetto reciproco e sicurezza.
» GESTIONE DEI RECLAMI	<p>Se Lei fosse insoddisfatto del servizio o desidera dare suggerimenti per migliorarlo, contatti direttamente le collaboratrici del Servizio Casa delle donne o la responsabile del servizio, oppure la direzione dei servizi sociali, inoltre può usare l'apposita cassetta postale nella sala d'attesa del consultorio. Può inviare i suoi suggerimenti e reclami oralmente o per in forma scritta. Su richiesta esplicita, Lei riceverà una risposta entro 30 giorni.</p> <p>Se si desidera presentare un reclamo contro le decisioni dell'equipe professionale in riferimento all'accoglienza o alle dimissioni, si prega di contattare il competente dipartimento della Provincia autonoma di Bolzano per iscritto:</p> <p>Ripartizione Politiche sociali Sezione ricorsi Via Canonico Michael Gamper 1 39100 Bolzano (BZ) Tel. 0471 41 82 10 - 11, Fax 0471 41 82 19 E.mail: politiche.sociali@provincia.bz.it</p>
» VOLONTARIATO	<p>Se anche Lei vuole dimostrare solidarietà alle donne e sei interessata al servizio di presenza notturna o al lavoro di volontariato, contatta il Servizio Casa delle donne, in via Roma 7, Tel. 0472 820587 oppure scrivici su frauenhaus.brixen@bzgeis.org Le mansioni sono molto varie e possono essere: sorveglianza dei bambini, accompagnamenti alle visite e sportelli, aiuto per il trasporto della spesa e molto altro.</p> <p>I volontari si incontrano per uno scambio reciproco e come occasione per socializzare tra di loro. I volontari sono assicurati durante il servizio e hanno diritto ad un rimborso delle spese</p>
	<p>COLOFONE</p> <p>Editore:</p> <p>Direzione dei Servizi Sociali Comunità Comprensoriale Valle Isarco</p> <p>Via Stazione 27/a – 39042 Bressanone</p> <p>www.bzgeisacktal.it</p> <p>13.03.2019</p>