

ASSOCIAZIONE MULTIETNICA "TERRE UNITE"- Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale iscritta nel Registro Regionale del Volontariato e nel Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.
Sede legale: 25040 Camignone fraz. Di Passirano (Bs), via Bettole n° 65/A – tel. e fax 030 653237.
Sede operativa: 25050 Passirano (Bs), via Garibaldi n° 7 – tel.e fax 030 6854473.
e-mail: assmultietnicaterreunite@virgilio.it – info@terreunite.it. Sito web: www.terreunite.it – C.F. 98079530170

**LA CARTA DEI SERVIZI
CASA RIFUGIO
elaborata Novembre 2011
ultimo aggiornamento Giugno 2016**



Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi forniti nell'ambito del Progetto "CASA DAPHNE" in una logica di trasparenza.

La carta dei servizi **è parte integrante per ogni convenzione stipulata con le amministrazioni comunali** dall'Associazione Multietnica Terre Unite che gestisce tale progetto **ed è la base di ogni inserimento richiesto dagli Enti invianti.**

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- > fornire agli enti informazioni chiare sull'attività svolta e sui servizi offerti,
- > informare sulle procedure per accedere al servizio,
- > informare sulla qualità del servizio,
- > definire le modalità di rilevazione della soddisfazione dei soggetti invianti;

LA MISSION ED I PRINCIPI

L'Associazione Multi-etnica Terre Unite è attiva dal 1996 ed è nata con lo scopo di perseguire l'affermazione per tutti e tutte degli universali ed irrinunciabili diritti di cittadinanza che sono propri di ogni civile convivenza.

Dall'anno 2008 l'Associazione ha cominciato a lavorare, progressivamente sempre più intensamente, sulla condizione delle donne vittime di violenza e dal 2011, con l'apertura della Casa Rifugio, quest'ambito di attività è divenuto quello prevalente e prioritario.

L'Associazione Multi-etnica Terre Unite è regolarmente iscritta al Registro Regionale del Volontariato nella sezione provinciale di Brescia e al Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

I principi generali che reggono l'attività della Casa Rifugio sono:

eguaglianza: garantire l'equità di trattamento delle ospiti indipendentemente dalla loro religione, provenienza, orientamento sessuale, età ed opinione politica;

imparzialità e democraticità: operare con criteri di obiettività e garantire spazi di esercizio della democraticità delle decisioni.

diritto di scelta: garantire l'esercizio della scelta e accettare le scelte delle ospiti anche quando non coincidenti con le valutazioni delle operatrici, accogliere, per quanto possibile, le richieste delle ospiti e supportarle nei confronti della rete di istituzioni che intervengono nella loro tutela e protezione;

continuità: garantire la regolarità e la continuità del servizio rispettando le condizioni lavorative del personale, adoperandosi per ridurre al minimo il disagio per eventuali interruzioni del servizio causate da fattori esterni ed estranei alla volontà dell'organizzazione;

partecipazione: garantire il coinvolgimento attivo delle ospiti nella costruzione del loro progetto individuale, informando tempestivamente in merito alle azioni messe in atto dalle operatrici, condividendo con le stesse tutte le comunicazioni (relazioni o documentazione) inviate all'esterno (Tribunali, Servizi Sociali, ecc.) e garantendo l'accesso alla loro Cartella Personale;

efficienza ed efficacia: garantire la professionalità attraverso personale retribuito e formato, assicurare la massima tempestività delle risposte ai bisogni delle ospiti e monitorare gli standard di efficacia attraverso il periodico monitoraggio degli interventi;

accessibilità e trasparenza: garantire l'accessibilità, anche diretta, a tutte le donne promuovendo l'informazione sulle modalità di contatto con la Casa Rifugio (per ogni richiesta è garantito, nel più breve tempo possibile, almeno un colloquio per la valutazione della richiesta ed ove non possibile l'ospitalità presso la Casa Rifugio l'organizzazione sosterrà la donna ad individuare altre possibilità ed opzioni); tutti i dati quantitativi, nonché qualitativi riferiti all'attività della Casa Rifugio saranno resi pubblici attraverso i canali ritenuti di volta in volta più idonei;

riservatezza: ogni informazione sarà gestita nel rispetto della riservatezza dovuta al rispetto per ogni donna e per la sua storia, nonché secondo le normative di legge. Nessuna azione sarà compiuta dalle operatrici senza informare la donna che ha diritto ad esercitare la scelta sulla gestione delle sue informazioni.

CASA DAPHNE.

1. Che cos'è

Casa Daphne è una struttura di ospitalità temporanea destinata alle donne (con o senza minori) vittime di violenza e in difficoltà che esplicitamente richiedono un aiuto per uscire dalla loro condizione. **“Casa Daphne” è da considerarsi una Casa Rifugio** secondo gli standard definiti dalla VII Commissione Politiche Sociali della Conferenza Stato-Regioni nell'ambito della Legge Nazionale n°119/2013 (Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere). La “Casa” garantisce vitto, alloggio, accompagnamento alla stesura e realizzazione di un piano individualizzato di recupero e attivazione delle risorse personali per la costruzione di autonomia delle donne ospitate. Casa Daphne gestisce servizi rivolti sia alle donne ospiti che a donne seguite esternamente. Casa Daphne è un progetto realizzato dall'Associazione Multi-etnica Terre Unite, avviato a Novembre 2011.

Casa Daphne si configura come servizio sperimentale e di emergenza abitativa, è una civile abitazione di circa 210mq (cucina abitabile, soggiorno, sala giochi, cinque camere da letto e 4 bagni) con ampio portico, cantina, giardino privato ed un ufficio per il personale, gestita in semi-autonomia dalla donne ospiti con il sostegno dell'equipe della struttura.

2 A chi si rivolge

- Casa Daphne si rivolge a donne italiane o straniere in difficoltà, con o senza figli a carico, disponibili a coabitare con altre donne ed eventuali minori. Eventuali figli maschi possono essere ospitati insieme alla madre fino all'età massima di 14 anni (la presenza di figli maschi sopra 14 anni verrà attentamente valutata, ma non è esclusa a priori). Le donne ospiti devono essere disponibili a convivere con donne e bambini di altre culture e religioni, e a collaborare nella gestione della casa. La struttura del servizio impone che le donne ospitate non abbiano patologie psichiche conclamate e che non abbiano dipendenze da sostanze. Per ora non è possibile ospitare donne con disabilità motoria a causa della presenza di barriere architettoniche, altre disabilità devono essere valutate dall'equipe.

- Il progetto si rivolge anche a donne italiane o straniere che hanno subito o subiscono violenza in ambito domestico, relazionale, lavorativo o da sconosciuti e che necessitano di un sostegno professionale, che non necessitano dell'inserimento in Casa Rifugio per la costruzione di un progetto di uscita dalla violenza e di reinserimento psico-sociale.

- Il progetto si rivolge anche agli operatori sociali che intercettano questo fenomeno e ritengono di necessitare di una consulenza per la costruzione di un progetto di sostegno alle vittime di violenza.

3 Dove si svolge

Casa Daphne si trova nell'hinterland di Brescia ad un indirizzo segreto protetto da procedure di sicurezza adottate dalle ospiti e dal personale. Non sarà possibile avere la residenza presso la casa.

Le attività di consulenza e accompagnamento vengono per lo più svolte presso gli Enti che richiedono l'intervento o con attività di tipo domiciliare.

L'Associazione dispone di un ufficio dove è possibile organizzare incontri e colloqui a Passirano in Via Garibaldi, 5 c/o la sede operativa dell'Associazione Multi-etnica Terre Unite.

4 Attività svolta e servizi offerti

4/a Inserimenti ordinari programmati

Casa Daphne offre:

- vitto, alloggio e spese ordinarie per il mantenimento;
- valutazione del rischio come da indicazioni di Regione Lombardia (utilizzo di SARA Plus) e coordinamento con i servizi inviati per la stesura di un progetto individualizzato;
- monitoraggio del progetto individualizzato e accompagnamento sui servizi specialistici (sanitari, giuridici, sociali e del lavoro) inseriti nel progetto;
- supporto psicologico;
- supporto sociale;
- accompagnamento al reinserimento psico-sociale e monitoraggio del percorso individuale dopo l'uscita dalla struttura.
- in caso di necessità servizio di babysitting (valutato di volta in volta dall'equipe);
- elaborazione di un piano di uscita dalla "Casa Rifugio" (ricerca della casa e del lavoro);
- inserimento scolastico per i minori;
- sostegno scolastico (il progetto di intervento personalizzato viene elaborato dall'equipe);
- animazione interna per i minori;
- accompagnamento sugli incontri protetti

La permanenza nella casa è determinata dal progetto individualizzato che, di norma, non è superiore ai 6 mesi (in casi eccezionali il progetto può essere prolungato fino ad un massimo di ulteriori 6 mesi).

La casa può ospitare un massimo di 5 donne con i relativi figli. Con la presenza di donne senza figli la casa può ospitare un massimo di 8 donne.

4/b Inserimenti in emergenza

Casa Daphne può gestire in loco anche inserimenti d'emergenza per cui è prevista una specifica procedura.

SIA PER GLI INSERIMENTI ORDINARI CHE IN EMERGENZA L'ENTE INVIANTE E' TENUTO A COLLABORARE FINO ALL'USCITA DEFINITIVA DELLA DONNA DA CASA DAPHNE E ALL'ATTO DELL'INSERIMENTO SI CONSIDERA ACCETTATA LA CARTA DEI SERVIZI.

4/c Consulenza

La consulenza prevede un'attività di massimo 4 ore per un primo orientamento su un caso specifico o per l'elaborazione di un progetto di formazione e/o informazione sul tema della violenza sulle donne, l'attività viene erogata a titolo gratuito per gli Enti dall'equipe di Casa Daphne

4/d Accompagnamento su casi esterni

Non tutte le situazioni necessitano di un inserimento in struttura. L'accompagnamento prevede la valutazione del rischio secondo le indicazioni di Regione Lombardia, l'elaborazione di un Progetto Individualizzato, condiviso con il Servizio Sociale di riferimento e sottoscritto dagli attori sociali coinvolti e dalla donna in cui vengono definiti gli obiettivi, la metodologia ed il monte ore a disposizione degli operatori per raggiungere gli obiettivi.

5 Metodo di lavoro

5/a Ospitalità ordinaria

- L'organizzazione della struttura è fondata sull'autogestione da parte delle donne ospitate. Sono comunque previste visite quotidiane, da parte di operatrici retribuite e volontarie dell'Associazione, che hanno l'obiettivo, oltre che di monitorare la "correttezza" all'interno della Casa, anche di verificare lo stato psicologico, le condizioni di salute generale delle ospiti e dei loro figli e le relazioni di convivenza.
- Sono inoltre previsti colloqui individuali con le donne ospiti della Casa per predisporre un piano finalizzato all'autonomia.
- Per ogni donna inserita verrà predisposto un progetto individuale scritto, vincolante per la donna stessa, ed un Contratto Sociale in modo che siano evitate passività o inappropriate attese che tutto venga risolto dalla pubblica assistenza.
- Verrà attuata un'autogestione della vita quotidiana, nella preparazione della colazione, del pranzo, della cena, della pulizia individuale e dei figli e della pulizia della struttura.
- Se necessario, è previsto l'intervento di mediatrici culturali (compresa nel contributo di gestione fino ad un massimo di 2 ore mensili, eventuali bisogni aggiuntivi verranno valutati con l'Ente di riferimento).
- Le donne ospiti saranno aiutate e/o consigliate nell'attività di cura e gestione dei figli sostenendo in tal modo la loro genitorialità.
- I minori verranno inseriti nella scuola: scuola infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado. L'inserimento scolastico di eventuali minori frequentanti la scuola secondaria di secondo grado è subordinata a requisiti di sicurezza. L'inserimento dei minori, di età inferiore ai 3 anni, al Nido sarà valutata con l'Ente di riferimento, nell'eventualità il servizio prescolastico sarà sostituito da un adeguato monte ore di babysitting per concedere alla donna il tempo personale necessario alla partecipazione al suo progetto individualizzato.
- La presenza dell'educatrice che animerà le attività rivolte ai minori è flessibile e programmata quindicinalmente a seconda delle esigenze valutate in itinere. L'educatrice si coordinerà con la psicologa per strutturare momenti ludico-educativi ed effettuerà il sostegno scolastico ordinario (eventuali Bisogni Educativi Speciali verranno valutati con l'Ente di riferimento per progettare una risposta adeguata). L'attività dell'educatrice è rivolta al gruppo e non prevede attività individuali.
- Una operatrice della Casa Rifugio accompagnerà i minori ad eventuali incontri protetti (per spostamenti superiori ai 30 km si richiederà un rimborso spese all'Ente di riferimento).
- Tutte le figure professionali dell'equipe concorreranno ad effettuare una valutazione della competenze genitoriali e del

benessere psico-fisico dei minori mettendo in atto eventuali azioni di sostegno alle donne, se necessario. La psicologa sarà la referente privilegiata per l'eventuale equipe di Tutela Minori qualora sia stato attivato il Tribunale dei Minori.

- L'equipe quindicinale di tutte le figure professionali operanti nella Casa Rifugio monitorerà l'andamento dell'inserimento e programmerà le attività della Casa Rifugio.
- Sarà garantita la reperibilità h24 per la gestione di eventuali situazioni di emergenza interne alla Casa Rifugio.

Fasi del percorso di permanenza delle donne e dei minori

FASI	PERIODO DI DURATA	AZIONI E FIGURE PROFESSIONALI
ACCOGLIENZA	1 o 2 settimane fino ad un massimo di 1 mese in casi eccezionali	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Accoglienza</u> *(tutte le figure professionali) • <u>Valutazione del rischio e piano di sicurezza</u> (Direttrice Casa e/o Assistente Sociale) da effettuare entro 3 giorni • <u>Raccolta anamnestica</u> (psicologa e assistente sociale) e <u>prima valutazione psicologica/funzionale della donna e dei minori</u> (psicologa con osservazioni anche da parte delle altre figure professionali della casa) • <u>Presentazione del regolamento, possibilmente tradotto anche nella loro lingua, e delle figure professionali con relative funzioni, nonché l'esplicitazione, a grandi linee, delle diverse fasi della permanenza nella casa</u> **(Direttrice e responsabile della casa) • <u>Dopo la prima settimana di permanenza, accompagnamento graduale all'assunzione dei ruoli nella gestione della casa</u> *** (responsabile della casa) • RELAZIONE DI ACCOGLIENZA da effettuare entro 10 giorni (direttrice casa e/o assistente sociale) • <u>Presenza del primo contatto con il servizio sociale (se già definito)</u> (psicologa, assistente sociale e direttrice) • <u>Presenza di contatto con l'avvocato, primi assolvimenti burocratici</u> (Direttrice e assistente sociale) <ul style="list-style-type: none"> • <u>Gestione iscrizioni scolastiche</u> (Responsabile della casa)

* Con il termine accoglienza si intende un periodo di “riposo” nel quale si concede alla donna di essere un po’ “coccolata” e nel quale le si offre la possibilità di sperimentare una fase di affidamento che favorisca lo sviluppo di una relazione di fiducia, ma soprattutto nella quale essa senta di potersi “lasciar andare”. In questa fase, verrà prestata particolare attenzione ad una cura psico-corporea da parte della psicologa: fino ad ora tutte le donne, appena giunte, presentano o disturbi da stress post-traumatico o forme depressive sempre collegate all'esperienza violenta e una struttura corporea-muscolare rigida e subito reattiva a fronte di lievi stimoli. Pertanto, a questo livello, si rende necessario fornire il tempo e lo spazio per una “allentamento delle tensioni e delle ansie” che non consentono il passaggio alla successiva fase;

****** E' fondamentale specificare le diverse fasi ed in particolare il passaggio da una fase di “relax” ad una di “attivazione” sia per autorizzare la donna a “concedersi” il primo momento di accoglienza, sia per evitare che il passaggio alla seconda fase venga vissuta ed interpretata come un “tradimento” o un volta faccia delle operatrici, non comprendendo il cambiamento di atteggiamenti e, soprattutto, le diverse aspettative delle stesse;

*******Con il termine “assunzione di ruoli” intendiamo il dare i compiti nelle pulizie, piuttosto che nella eventuale gestione/aiuto degli altri minori della casa.....(dopo aver deciso in equipe quale cornice “normativa” vogliamo adottare, anche in virtù della possibile presenza di educatori e/o volontari). Nella prima fase di accoglienza le verranno assegnati “compiti ridotti” e la donna sarà “esonerata” da eventuali “sanzioni” . Le verrà spiegato che queste verranno applicate dalla seconda fase;

PROGETTAZIONE E ATTUAZIONE DEL PERCORSO	Tra i 3 e i 6 mesi circa (eccezionalmente max 12 mesi)	Progettazione	Sarà importante esplicitare alla donna che si passa a questa seconda fase che avrà il seguente iter: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Assunzione di ruoli chiari, definiti e completi della donna nella gestione della quotidianità della casa e dei minori (Responsabile della casa)</u> • <u>Valutazione delle dinamiche relazionali tra le donne ospiti dopo l’inserimento della nuova donna e individuazione di eventuali criticità (Principalmente responsabile della casa ma sono coinvolte tutte le figure professionali)</u> • <u>Individuazione di macro obiettivi sul lungo termine, ipotesi di sub-obiettivi nel breve termine, stesura di una ipotesi di progetto trimestrale (Equipe delle operatrici)</u> • <u>Condivisione dell’ipotesi di progetto con il servizio sociale (Psicologa e assistente sociale)</u>
		Prima fase di attuazione del progetto	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Attuazione del progetto (tutte le figure professionali)</u> • <u>Monitoraggio della gestione della quotidianità della casa e delle dinamiche relazionali tra le donne con eventuali prese in carico delle criticità che di volta in volta emergono e tentativi di risoluzione (Equipe di professioniste)</u> Questa azione prosegue fino alla chiusura del progetto
		Valutazione del progetto ed eventuali modifiche e rivisitazioni	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Valutazione del progetto dopo la prima fase di attuazione, individuazione di eventuali criticità ed eventuali modifiche del progetto fino al raggiungimento degli obiettivi con conseguente inizio della fase di chiusura (Equipe di professioniste)</u> • <u>Condivisione della valutazione e delle eventuali modifiche del</u>

progetto con il servizio sociale (Psicologa e assistente sociale)

CHIUSURA DEL PROGETTO ****	Ultimo mese di permanenza nella casa	Accompagnamento della donna nelle ultime fasi che la porteranno all'uscita dalla casa: <ul style="list-style-type: none">• <u>Rivisitazione del percorso all'interno della casa con l'obiettivo di sottolineare e valorizzare i progressi ottenuti e esplicitare le criticità vissute reciprocamente, nonché evidenziare le risorse che potrà mettere in campo nell'immediato futuro quando sarà fuori dalla casa (Nello specifico è una particolare fase di chiusura del counseling psicologico, in realtà è un'attività che possono fare "trasversalmente" anche le altre figure per quanto riguarda le diverse competenze)</u>• <u>Chiusura delle questioni burocratiche (Direttrice e assistente sociale) RELAZIONE FINALE</u>• <u>Feedback e valutazione del percorso con il servizio sociale (Psicologa e assistente sociale, Direttrice)</u>• <u>Accompagnamento al saluto con le altre donne (prevalentemente la psicologa)</u>• <u>Strutturazione del progetto di accompagnamento con definizione degli impegni della Casa Rifugio o di altri Servizi Territoriali per la presa in carico esterna ed il monitoraggio del progetto di autonomia ****</u> (Direttrice e assistente sociale)
--------------------------------------	--------------------------------------	---

**** La fase di chiusura/integrazione del progetto può corrispondere all'uscita in autonomia o all'accompagnamento in un'altra struttura a seconda delle situazioni e può prevedere l'apertura di un progetto "esterno" alla casa.

***** Le statistiche dicono che in media la chiusura definitiva di una storia di violenza dura 5 anni è pertanto necessario definire, prima dell'uscita, chi e come prosegue l'eventuale presa in carico e/o il monitoraggio degli interventi in autonomia

Ovviamente le fasi di individuazione degli obiettivi, della stesura delle ipotesi di progetto, della realizzazione/valutazione/rivisitazione del progetto sono condivise e si sviluppano con la donna (a cura dell'assistente sociale).

Il counseling psicologico e le eventuali attività di gruppo per le donne e per i minori si svolgeranno per tutta la durata della permanenza della donna come tutte le altre funzioni generali individuate per le altre figure.

5/b L'inserimento d'emergenza

L'accoglienza in emergenza comprende: 3 colloqui con la donna (accoglienza, valutazione del rischio con SARA Plus e prospettive), stesura di una relazione di inserimento e di un piano di sicurezza, contatto con i Servizi Sociali competenti, elaborazione di un Progetto Individualizzato provvisorio. L'accoglienza d'emergenza garantisce il vitto, l'alloggio ed il primo supporto alla vittima.

L'ospitalità d'emergenza deve durare il meno possibile (indicativamente 5 giorni) ed essere trasformata nella formalizzazione di un progetto o nell'individuazione di una soluzione più idonea alle esigenze della donna.

L'Accoglienza d'Emergenza è subordinata alla disponibilità della camera libera.

5/c Consulenza

La consulenza può essere richiesta sia dalla donna con accesso diretto che da parte dei servizi.

- Al momento del primo contatto viene compilata una scheda di Primo Accesso e viene richiesta la liberatoria per il trattamento dei dati e per il contatto con i servizi firmata dall'interessata all'intervento;
- Viene raccolta la storia della donna e viene compilato il SARA Plus (strumento di valutazione del rischio di recidiva scelto da Regione Lombardia) e vengono definite le priorità dell'intervento ed un Piano di Sicurezza per la vittima;
- Se l'intervento è chiesto direttamente, e la donna acconsente, vengono informati i Servizi Sociali di riferimento per la donna e viene richiesto un incontro di valutazione con gli stessi;
- Viene elaborata una eventuale proposta di massima per l'intervento.

5/d Accompagnamento

L'accompagnamento può essere richiesto solo da un Servizio che si faccia carico dei costi connessi.

- A seguito della Consulenza viene elaborato un Progetto Individualizzato e un Contratto Sociale in cui vengono stabiliti: durata, responsabilità, obiettivi del medesimo;
- In ogni caso l'Accompagnamento prevede un colloquio di sostegno settimanale con la donna coinvolta e l'accompagnamento sui servizi del territorio o sui servizi convenzionati con il progetto utili per la realizzazione del Progetto Individualizzato.
- Al termine, o in itinere se necessario, è prevista l'organizzazione di incontri con il Servizio di invio al fine di valutare l'efficacia del Piano Individualizzato.

MODALITA' D'ACCESSO E COSTI

1 Come

La procedura ordinaria di accesso è così stabilita:

1) I Servizi sociali e sanitari territoriali, dopo aver contattato telefonicamente le referenti del progetto “Casa Daphne”

riceveranno la modulistica di primo contatto da compilare, il Regolamento della Casa Rifugio e la presente Carta dei Servizi che dovranno essere sottoscritti. Sarà richiesta una relazione sociale che comprenderà la raccolta di informazioni sulla persona e sulla situazione:

- anamnesi della donna ovvero anagrafica, composizione del nucleo familiare, situazione lavorativa;
- eventuale presa in carico della stessa da parte di altri servizi pubblici e/o privati e attuale rapporto con questi servizi;
- situazione attuale (dove si trova, situazione abitativa, tipologia di conflittualità con eventuale coniuge, convivente, parente o altro);
- indicazione delle motivazioni della richiesta di ospitalità presso "Casa Daphne";
- presenza di figli minori (dati anagrafici, scolarità, eventuali notazioni) ovvero maggiorenni o maschi sopra i 14 anni (scolarità o attività lavorativa ed ipotesi di inserimento in altre strutture qualora non accoglibili presso la Casa Rifugio);
- presenza di rete familiare e o amicale o altre risorse relazionali da mettere in rete;
- per le donne straniere titoli di soggiorno e relative scadenze;

2)Verrà concordato un primo incontro fra le referenti/responsabili della Casa Rifugio e dell'Ente inviante per una prima ipotesi di progetto individualizzato e la situazione verrà valutata in equipe; la responsabile di Casa Daphne darà comunicazione della disponibilità all'accoglienza nel più breve tempo possibile;

3)In caso di disponibilità all'ospitalità della donna seguirà incontro con la stessa e con i servizi per la sottoscrizione del regolamento della casa e per l'organizzazione dell'ingresso nella stessa;

4)Dopo un periodo di osservazione di due settimane (massimo un mese) verrà concordato con i servizi invianti il piano individualizzato;

5)Ogni mese l'equipe della casa organizzerà un incontro di verifica con i servizi coinvolti.

IN CASO DI URGENZA LE OPERATRICI DI CASA DAPHNE SI IMPEGNANO AD UNA RAPIDA GESTIONE DELLA PROCEDURA GARANTENDO UNA RISPOSTA ENTRO 5 GIORNI LAVORATIVI

IN CASO DI EMERGENZA (Donne accolte dai Pronto Soccorso e/o dalle Forze dell'Ordine) Casa Daphne può procedere con inserimenti tempestivi e attivare la procedura di valutazione in concomitanza con l'ospitalità. Per inserimenti in emergenza si garantisce la reperibilità h24.

La richiesta di Consulenza deve essere effettuata tramite contatto telefonico al 030 6854473 dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (3351621969 per emergenze).

2 Costi

Inserimento ordinario.

L'Ente di invio è tenuto a corrispondere un contributo di **45€ al giorno** per l'ospitalità della donna e **25€ al giorno** per ogni minore inserito.

Tali contributi coprono:

- i costi vivi di gestione della Casa Rifugio (utenze, manutenzioni ordinarie, ecc.),
- vitto e le forniture ordinarie per la vita quotidiana delle ospiti e dei loro figli: ad ogni ospite viene erogato un pacco alimentare settimanale proporzionato alla composizione del nucleo familiare, un budget settimanale di 20€ a donna (+ 15€ per ogni minore a carico) per integrare la spesa con prodotti di propria scelta ed un pocket money mensile di 50€ a donna (+ 20€ per ogni minore) per le piccole spese personali, i biglietti dei mezzi pubblici ed i materiali scolastici ordinari,
- l'accompagnamento delle operatrici della casa per lo sviluppo del piano individualizzato (psicologa, responsabile Casa, Coordinatrice ed operatrice di rete, assistente sociale ed educatrice per le attività rivolte ai minori),
- spese per la frequenza scolastica (rette scuola dell'infanzia, buoni mensa e trasporto per la scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado).

IL CONTRIBUTO ORDINARIO NON COMPRENDE:

- spese scolastiche straordinarie (libri scuole secondarie, gite scolastiche, tasse e contributi volontari scuole secondarie di secondo grado);
 - altre attività extrascolastiche (attività sportive, ecc.);
 - spese mediche per patologie croniche o visite e cure specialistiche non esenti ticket;
 - rinnovo titoli di soggiorno per cittadine non italiane;
 - tirocini o inserimenti lavorativi;
 - servizi specialistici rivolti ai minori (psicoterapia, logopedia, educativa individuale ecc.)
- (eventuali integrazioni al contributo ordinario verranno condivise con l'Ente di riferimento e formalizzate nel Contratto Sociale).

Su necessità Casa Daphne può attivare un servizio di mediazione linguistico-culturale. Il piano di utilizzo della mediazione verrà eventualmente concordato con il Servizio inviante e potrebbe determinare un costo aggiuntivo di 30€ all'ora per un massimo di 180€ mensili (2 ore mensili sono garantite nel contributo ordinario).

COSTI PER L'ACCOGLIENZA D'EMERGENZA:

in situazione di emergenza i costi imputati sono: 65€ al giorno per la donna e 50€ al giorno per ogni minore a carico (solo ed esclusivamente i primi 5 giorni).

I costi comprendono il vitto, l'alloggio, la copertura di altri bisogni materiali in base alle necessità della donna, l'esecuzione della procedura di valutazione in emergenza e l'accompagnamento sui servizi di competenza.

La consulenza

E' erogata a titolo gratuito e prevede un massimo di 4 ore se richiesta da un Servizio.

L'Accompagnamento di donne non inserite in Casa Rifugio

Il monte orario è definito sulla base del Piano Individualizzato, ma prevede un minimo di 40 ore (di cui 10 di colloquio con la donna e 10 per la stesura della documentazione connessa e le verifiche: Piano Individualizzato; Contratto Sociale, Relazione Sociale e/o Educativa finale).

Il costo orario dell'accompagnamento è di 25€ all'ora comprensivo di tutte le spese.

PER INFORMAZIONI:

responsabile Casa Daphne

tel.: 0306854473 (cell. 3351621969)

e-mail: info@terreunite.it

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 Personale retribuito e volontario incaricato

Attività rivolte alle donne:

> Responsabile della "Casa Rifugio" con compiti anche educativi: è responsabile della gestione della casa, delle relazioni fra le ospiti e della costruzione di opportunità e relazioni con le realtà del territorio in cui si inserisce la "Casa", della programmazione degli interventi delle volontarie (7 ore settimanali per la gestione della "Casa" + 2 ore per ogni donna ospite).

> Coordinatrice-Operatrice sociale antiviolenza: è responsabile della valutazione del rischio, dell'elaborazione del piano di sicurezza e del coordinamento con i Soggetti coinvolti nel progetto individuale, dell'accompagnamento sui servizi (4 ore settimanali per ogni donna ospite).

> Psicologa: è responsabile della valutazione della tenuta della donna sul progetto, della valorizzazione delle risorse personali e del sostegno psicologico e in merito alla genitorialità (1 ora settimanale per ogni donna ospite)

> Assistente sociale: per il supporto nell'individuazione di risorse aggiuntive sul progetto individualizzato (2 ore settimanali per ogni donna ospite)

> Amministrativa volontaria: è responsabile della gestione amministrativa e della progettazione sui bandi (in media, 5 ore settimanali)

Attività rivolte ai minori:

- una psicologa: responsabile della valutazione della violenza assistita e dell'elaborazione di attività laboratoriali per il benessere psicologico dei minori (1/2 ora settimanale per minore più 1h settimanale di raccordo con l'educatrice)
- una educatrice: responsabile del sostegno scolastico e dell'organizzazione di attività rivolte ai minori all'interno della "Casa" (2h a settimana per minore più 1h di raccordo con la psicologa)

personale aggiuntivo:

> eventuali mediatrici linguistiche-culturali (retribuite)

> volontarie afferenti all'Associazione Terre Unite e/o ad altre associazioni che collaborano con la Casa Rifugio su microprogetti specifici.

A queste ore si aggiunge l'equipe quindicinale di tutte le figure professionali operanti nella "Casa Rifugio" per l'elaborazione e il monitoraggio dei progetti individuali delle donne ospiti).

Ogni operatrice ricopre un ruolo specifico in relazione alle attività della Casa Rifugio:

La coordinatrice - operatrice antiviolenza è referente per:

- area sicurezza
- area pubbliche relazioni
- area pubblicazioni e progettazione
- area fundraising

La responsabile della casa è referente per:

- area sviluppo collaborazioni
- area coordinamento volontarie e tirocinanti
- area manutenzioni

La psicologa è referente per:

- area comunicazioni interne
- area minori
- area counseling
- area formazione

L'assistente sociale è referente per:

- area raccolta dati e statistiche
- area qualità del servizio

4.2 Gli strumenti di lavoro

Il lavoro delle operatrici della Casa Rifugio si basa principalmente sulle metodologie dell'accoglienza sviluppate nell'ambito dei Centri Antiviolenza incentrata sullo sviluppo di una relazione di fiducia fra donne. Ciò significa per noi dare fiducia alle donne, accogliere e dare credito ai loro racconti e ai loro vissuti, incentivare la loro emancipazione ed accettare le loro decisioni (anche quando queste non dovessero collimare con le valutazioni delle operatrici) maturate con il supporto dell'equipe professionale che le affianca nel loro percorso.

Per quanto possibile l'impegno dell'equipe è quello di tutelare la donna e rispettare i suoi desideri e le sue paure, affinché siano protagoniste del loro nuovo progetto di vita evitando la sostituzione della loro soggettività e operando invece nell'affiancamento.

Nello stesso tempo l'equipe si impegna nel coniugare l'approccio relazionale a quello professionale che necessita di strumenti

di valutazione e di monitoraggio della violenza e del percorso di uscita.

A tal fine, per ogni donna ospite, verrà aperta una cartella personale che si comporrà delle seguenti sezioni:

- Amministrativa (documentazione anagrafica, ricevute delle spese effettuate per l'ospite, Contratto Sociale, contatti d'emergenza, ecc.)
- Documentazione esterna (relazioni degli Enti esterni, decreti TM e aggiornamenti, relazioni prodotte dalla Casa Rifugio per i soggetti esterni, ecc.)
- Documentazione interna (progetto individuale, verbali verifiche progetto individuale, annotazioni, griglie di osservazione sulle competenze genitoriali e sul benessere psico-fisico dei minori, ecc.)
- Sanitaria (copie tessere sanitarie, ricette mediche, accertamenti ecc.)
- Legale (valutazione S.A.R.A. Plus, griglia IVC, Vasde, eventuale ISA, denunce, querele, piano sicurezza, convocazioni e istanze prodotte dalla legale di riferimento, ecc.)

La cartella personale è custodita in forma riservatissima ed è a disposizione della donna ospite.

5. LA PRIVACY E LA SICUREZZA

Al momento del contatto verranno definiti con la donna i criteri di gestione delle informazioni che riguardano la loro situazione e le donne saranno libere di scegliere quali informazioni le operatrici possono condividere e con chi.

Il criterio minimo per la possibilità di avviare un progetto di sostegno e accompagnamento è che tutte le informazioni (fatte salvo quelle coperte da segreto professionale nell'ambito della deontologia delle professioni dell'ambito psicologico) siano condivisibili nell'equipe.

Il criterio minimo per la possibilità di avviare un progetto di ospitalità è che tutte le informazioni disponibili all'equipe siano condivisibili con il Servizio Sociale dell'Ente di riferimento per la donna.

La Casa Rifugio è dotata di un Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati, anche se questo non è più obbligo di legge.

La sicurezza è un elemento fondamentale per la Casa Rifugio ed è finalizzata a tutelare le ospiti.

Nel rispetto dell'autonomia della donna che resta libera di mantenere i contatti con le persone importanti nella sua vita ogni donna ospite è autorizzata a tenere un cellulare e se non ne possiede uno è sostenuta nel procurarselo. Nel momento dell'ingresso in Casa Rifugio viene condiviso con l'ospite un Piano di Sicurezza provvisorio e la stessa viene informata e formata su come tutelare se stessa e la Casa Rifugio. LA LOCALITA' E L'INDIRIZZO DELLA CASA RIFUGIO SONO SEGRETI E NON POSSONO ESSERE TRASCritti SU NESSUN DOCUMENTO. Se l'ospitalità si prolungherà per più di 10 giorni verrà redatto con l'ospite un Piano di Sicurezza che tenga conto dei suoi bisogni, lo stesso potrà essere modificato in itinere a seconda del mutamento della situazione.

Al momento del primo incontro con il Servizio Sociale dell'Ente di riferimento si chiederà al soggetto di sottoscrivere il Piano di Sicurezza per ciò che gli compete.

Per la ricezione della posta delle ospiti e delle notifiche relative all'attività giudiziaria la Casa Rifugio mette a disposizione la sua Casella di Posta, la documentazione dovrà essere inviata a:

NOME E COGNOME OSPITE

C/O Associazione Multietnica Terre Unite - CASA DAPHNE
Casella di Posta 021
25050 Camignone (BS)

6. SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI

6.1 Come rileviamo la soddisfazione degli enti invianti?

Insieme alla modulistica di primo contatto verrà inviato un breve questionario per la valutazione della prima fase. Al termine del progetto verrà sottoposto un breve questionario alle donne ospitate e ai responsabili dei servizi.

6.2 Reclami

Qualora gli enti invianti rilevino disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi è loro facoltà presentare un reclamo.

Il reclamo dovrà essere inviato per iscritto all'Associazione Multietnica Terre Unite tramite e-mail (info@terreunite.it) o via posta (via Bettole 65/a Loc. Camignone fraz. di Passirano (BS) cap. 25040).