

Approvata con Determinazione Dirigenziale n.324 del 23.04.2019

CARTA DEI SERVIZI

“CASA ARTEMISIA” Casa Rifugio

LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
L'ENTE GESTORE.....	3
CASA ARTEMISIA.....	4
LA STRUTTURA E GLI SPAZI.....	4
LE DESTINATARIE.....	4
LA MISSION.....	5
LE MODALITÀ DI INGRESSO E DI DIMISSIONI DALLA COMUNITÀ.....	5
IL PERSONALE.....	6
L'ÈQUIPE EDUCATIVA.....	6
LA METODOLOGIA.....	7
I SERVIZI EROGATI.....	8
RADICAMENTO TERRITORIALE E COLLABORAZIONI.....	9
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO.....	11
INDICATORI DI STANDARD DI QUALITÀ.....	11
MODALITÀ DI GESTIONE DEI DATI E DELLA DOCUMENTAZIONE OBBLIGO DI RISERVATEZZA.....	11
RIFERIMENTI E CONTATTI.....	11
REFERENTI.....	11
MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI – GESTIONE RECLAMI.....	11
ACCOGLIENZA FUORI DISTRETTO – PROCEDURE E COSTI.....	12

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, come strumento che permetta il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi di "Casa Artemisia" è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri relativi ai servizi offerti alle utenti da parte dell'Ente gestore rappresentato da Associazione MondoDonna Onlus.

Tale documento contiene tutte le informazioni sulle prestazioni erogate e può essere consegnato direttamente agli Enti, alle Associazioni, ai Clienti e a quanti risultano interessati al lavoro di progettazione educativa.

L'ENTE GESTORE



L'**Associazione MondoDonna** opera sul territorio regionale dell'Emilia-Romagna, gestendo da più vent'anni **strutture per donne in situazione di disagio socio-economico, lavorativo e psico-sociale, con minori a carico e prive di occupazione stabile**, con una specificità nel settore dell'immigrazione femminile. La prima struttura, denominata "Centro Merlani", è stata inaugurata a Bologna nel 1997, ed ha determinato un cambiamento importante anche nel territorio poiché è stata la prima associazione ad accogliere nuclei mono-genitoriali costituiti da donne sole e prive di occupazione stabile. Attualmente l'Associazione gestisce n. 4 **comunità per gestanti e madri con bambino** volte a assicurare la tutela dei minori e l'accoglienza, il sostegno alle competenze genitoriali e l'accompagnamento all'autonomia alle donne ospiti: *Centro Gianna Beretta Molla 1* e *Centro Gianna Beretta Molla 2* comunità ad alta intensità educativa autorizzate al funzionamento in base alla LR 1904/2011; *Casa Maya Angelou* (ex-Pensionato Sociale) nata nel 2004, e il *Residence Sociale Tonelli*, gestito dal 2013. Nel tempo l'Associazione ha sviluppato un settore di intervento rivolto a richiedenti asilo e rifugiati facenti parte del **progetto SPRAR**, privilegiando, in linea con la propria mission, l'accoglienza di donne sole e donne con minori, attualmente gestisce 22 comunità, per un totale di circa 150 posti. Tra le strutture una è specificatamente rivolta a donne con vulnerabilità psichiche e/o fisiche e una a Minori Stranieri Non Accompagnati. L'aumento esponenziale del numero di richiedenti protezione internazionale sul territorio di Bologna a partire dal 2014 ha visto l'Associazione impegnata attivamente nell'ospitalità in **Centri di accoglienza straordinari** di donne, donne con minori e famiglie. Attualmente gestisce 15 comunità, per un totale di 162 posti. L'Associazione, fin dalle proprie origini, ha sviluppato una forte specificità nell'accoglienza di donne, in particolare madri con figli a carico, sviluppando una metodologia di lavoro in grado di rispondere efficacemente agli specifici bisogni espressi da questo target di utenza. L'Associazione MondoDonna gestisce, dal 2013, il **Centro Antiviolenza CHIAMA chiAMA di Bologna**, e dal 2018 il **Centro Antiviolenza CHIAMA chiAMA del Distretto di Riccione**, con sede nel Comune di Cattolica. I centri sono sportelli di aiuto rivolto a donne

vittime di violenza di genere e stalking, i Centri sono collegati al 1522 numero nazionale anti violenza promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità del Consiglio dei Ministri. I centri prevedono al loro interno:

- un servizio di ascolto e orientamento, sia telefonico che ad accesso diretto;
- un servizio di prima accoglienza;
- un servizio di sostegno psicologico e di counselling,
- un servizio di consulenza legale.
- un servizio di orientamento lavorativo

Tutti i servizi sono ad accesso libero e gratuiti.

Le beneficiarie dirette del progetto sono donne sole o con figli, vittime di violenza e di stalking, con un'attenzione particolare alle donne di origine straniera che non si rivolgono ad altri servizi presenti sul territorio.

L'équipe multidisciplinare del centro anti violenza ha una formazione specifica in merito alla violenza di genere contro le donne che coniuga con competenze transculturali e antropologiche, essenziali per rispondere adeguatamente ai bisogni espressi dalle donne migranti.

Inoltre gli sportelli sono un punto di riferimento per le donne, costituendosi come spazio di tutela, sostegno e socializzazione attraverso l'attivazione di percorsi e di attività di gruppo aperti a tutte le donne, native e migranti del territorio.

Dal 2018 è stato possibile implementare la presenza di sportelli, denominati "Presidi Metropolitan", dislocati in sei Comuni della città metropolitana di Bologna, come punti di accesso facilitati per donne vittime di violenza residenti nella Provincia, che, con più difficoltà possono raggiungere il Centro Anti violenza di Bologna.

CASA ARTEMISIA

LA STRUTTURA E GLI SPAZI

Casa Artemisia è una Casa Rifugio ad indirizzo segreto ai sensi dell'*"Intesa tra il Governo e le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano e le autonomie locali, relativa ai requisiti minimi dei Centri anti violenza e delle Case rifugio, prevista dall'articolo 3, comma 4, del D.P.C.M. del 24 luglio 2014"*. Casa Artemisia è una struttura dedicata, a indirizzo segreto, che fornisce alloggio sicuro alle donne che subiscono violenza e ai loro bambini a titolo gratuito e indipendentemente dal luogo di residenza, con l'obiettivo di proteggere le donne e i loro figli e di salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica.

La Casa è composta da cucina, sala da pranzo, sala comune, n. 6 posti letto e n. 2 servizi igienici.

LE DESTINATARIE

Le destinatarie delle Casa Rifugio sono donne che hanno subito violenza e per le quali è stata valutata la necessità di una protezione attraverso l'allontanamento dal domicilio abituale. Le donne accolte sono maggiorenni, native o migranti, sole o con figli e figlie minori (minori di 14).

Casa Artemisia può accogliere un massimo di **6 persone, tra donne e minori**.

Per garantire la tranquillità e la sicurezza di tutte le ospiti e dei/delle loro figli/ie, sono previsti criteri minimi di esclusione che riguardano: casi di donne affette da gravi patologie psichiatriche o in libertà restrittiva, tossicodipendenti o incompatibili con altre ospiti.

LA MISSION

L'**obiettivo generale** è quello di contribuire al consolidamento della rete territoriale di assistenza alle vittime di violenza di genere, garantendo i necessari servizi di protezione ed ospitalità alle donne e ai/alle loro figli/ie che si trovino in una condizione di violenza conclamata o a rischio di violenza, quindi in pericolo, mediante l'ospitalità in Casa Rifugio. La casa ad indirizzo segreto è in grado di garantire alle ospiti i necessari percorsi di protezione che ne assicurino la salvaguardia fisica e psichica, il graduale distacco materiale ed emotivo dalla relazione violenta e l'emancipazione da situazioni di oppressione fino al pieno reintegro nella società.

Gli **obiettivi specifici** della gestione della struttura in oggetto sono:

1) Garantire una operatività integrale della Casa Rifugio coerente con le linee guida ministeriali vigenti (DPCM 24/07/2014) assicurando le risorse umane specialistiche e sviluppando progetti personalizzati e innovativi per la fuoriuscita dalla violenza e la tutela delle donne.

2) Realizzare una piena integrazione di questa realtà nella rete di assistenza alle vittime di violenza a livello distrettuale, interconnettendola in maniera efficace con il Centro Antiviolenza di riferimento.

LE MODALITÀ DI INGRESSO E DI DIMISSIONI DALLA COMUNITÀ

Il Servizio garantisce la reperibilità 24/24 ore e 7/7 giorni al numero 3357661501.

Gli ingressi avvengono, ordinariamente, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00. L'ingresso in Casa Artemisia avviene mediante richiesta/segnalazione da parte di: Servizi Sociali Territoriali, progetto Dafne dell'AUSL di Rimini, Centro Antiviolenza del Distretto di Riccione e segnalazioni da parte di Servizi Sanitari e Forze dell'Ordine. La richiesta/segnalazione avviene mediante:

- comunicazione telefonica, al recapito 3351271272 – dott.ssa Giorgia Vannucci
- invio richiesta scritta all'indirizzo: g.vannucci@mondodonna-onlus.it

Qualora vi sia disponibilità all'accoglienza, è richiesto l'invio di una relazione sociale di ingresso redatta a cura del servizio inviante contenente le informazioni sulla donna e sull'eventuale minore. L'équipe valuta la fattibilità dell'inserimento in base ai criteri definiti nel paragrafo "destinatario".

Il **colloquio di ingresso** con la donna avviene all'interno del Centro Antiviolenza in presenza dell'operatrice di riferimento del CAV, della Responsabile della Casa e dell'Assistente Sociale, se in carico. Alla donna vengono illustrati nel dettaglio gli obiettivi dell'accoglienza, i principi e il regolamento della Casa e l'informativa sulla privacy; documenti che deve firmare per esplicita accettazione. Solo dopo la formale accettazione viene accompagnata all'interno della Casa Rifugio, questo a tutela delle donne ospiti e della segretezza dell'ubicazione della Casa. Al momento dell'ingresso alla donna vengono mostrati gli spazi della casa e le viene fornito un kit di accoglienza composto da: effetti lettereci, biancheria di base, beni alimentari, prodotti per l'igiene personale e la pulizia della casa. In presenza di un/una minore viene fornito specifico kit.

Le **dimissioni** possono avvenire per: conclusione del progetto, concordato con la donna e con i SST; spontaneo abbandono; dimissione forzata nel caso in cui la donna non rispetti la segretezza dell'ubicazione della casa o nel caso in cui la donna agisca violenza all'interno della comunità.

Il periodo di permanenza è stabilito in un tempo massimo di 90 giorni. Al superamento del 90esimo giorno, il rimborso delle spese di qualificazione dovrà essere preventivamente autorizzato e supportato da apposita relazione da parte dei servizi competenti, nella quale siano esplicitate le motivazioni progettuali connesse alla prosecuzione della permanenza nella struttura.

IL PERSONALE

L'ÉQUIPE EDUCATIVA

Le professioniste, esclusivamente donne, che costituiscono l'équipe della Casa Rifugio, possiedono un'esperienza pluriennale nelle tematiche della violenza maschile contro le donne, nel campo della migrazione femminile e dell'assistenza alle vittime di tratta. L'équipe della Casa Rifugio lavora in maniera fortemente integrata con l'équipe del Centro Antiviolenza, condividendo con essa metodologie, obiettivi e azioni del percorso di ciascuna donna accolta. Il gruppo di lavoro è costituito dalle seguenti figure professionali:

1 Coordinatrice: coordina l'équipe della Casa, ne organizza i ruoli e le mansioni, programma mensilmente le attività, mantiene le relazioni istituzionali e con i partner di progetto;

1 Responsabile della Casa: gestisce la convivenza, monitora il rispetto del regolamento, incontra quotidianamente il gruppo di donne, svolge accompagnamenti, conduce il gruppo di auto-mutuo-aiuto, conduce la riunione settimanale, mantiene rapporti costanti con l'operatrice di riferimento di ciascuna donna all'interno del CAV, supporta le donne nella quotidianità, gestisce la reperibilità nei momenti in cui non è prevista copertura educativa; coordinamento operativo delle volontarie.

1 educatrice per i minori: progettazione e realizzazione di attività di sostegno ai minori e alle madri nel percorso di uscita dalla violenza tramite la strutturazione di momenti di attività e laboratoriali; supporto alla relazione madre-bambino/a e sostegno nell'accudimento dei minori; accompagnamento e facilitazione dell'accesso ai Servizi sanitari e scolastici del territorio

Volontarie: aiuto nella gestione della casa; conduzione di attività per minori, svolgimento di accompagnamenti sul territorio, svolgimento di attività ludiche e di socializzazione, gestione del magazzino indumenti donati e gestione della distribuzione dei beni alle donne.

Le donne nel loro percorso di accoglienza beneficiano dei Servizi del CAV; è all'interno di essi che ogni donna ha la propria operatrice di riferimento e, in caso di necessità, vengono attivate le professioniste del servizio: psicoterapeute e avvocate.

Una volta alla settimana viene svolta la **riunione di équipe integrata** tra l'équipe del CAV e l'équipe casa, a cui partecipano anche le volontarie se ritenuto necessario, una volta al mese viene svolta la riunione con tutte le professioniste (psicoterapeute, avvocate, conduttrici di laboratori...) coinvolte nei progetti personalizzati delle donne. A queste riunioni, in base all'ordine del giorno, saranno invitati anche rappresentanti della rete di

collaborazione sul territorio per la programmazione e il monitoraggio delle attività a favore delle donne della Casa Rifugio. A tutto il personale è garantita una **formazione** iniziale e continua oltre che la **supervisione** di équipe.

LA METODOLOGIA

Coerentemente con le linee di indirizzo regionali per l'accoglienza delle donne vittime di violenza di genere, la Casa Rifugio si configurerà come un luogo atto non solo al soddisfacimento dei bisogni primari durante la prima fase di presa in carico, ma anche all'empowerment e al sostegno all'autonomia in previsione dell'uscita. L'accesso e l'operatività della Casa Rifugio si ispirano ai principi di neutralità, indipendenza, non discriminazione nella presa in carico delle donne e loro figli/e che si trovino in stato di bisogno di protezione da contesti di violenza fisica e psichica, accogliendole su indirizzo e in stretto coordinamento con il Centro Antiviolenza Distrettuale.

La presa in carico. L'attivazione dell'inserimento all'interno della Casa Rifugio dovrà essere tempestiva, compatibilmente con i tempi imposti dal necessario coordinamento con le autorità segnalanti. La valutazione della presa in carico viene svolta mediante un'analisi realizzata dall'équipe basata sulla storia personale, sulla valutazione del rischio case-based circa le potenzialità e vulnerabilità specifiche e su fattori di rischio ambientali e di contesto più generale. Analisi che è anche alla base della predisposizione del Progetto Personalizzato e dell'identificazione delle misure adottabili in favore dei minori.

Supporto all'autodeterminazione e all'empowerment. Alla base dell'accoglienza in Casa Rifugio vi è il lavoro di ricostruzione della relazione di fiducia con la donna, ciò permette di migliorare la fiducia verso sé stessa e verso le altre donne, in un'ottica di ricostruzione di una fiducia generale verso la società come base per sanare la frattura creata dalla esperienza di violenza. All'interno del proprio Progetto Personalizzato, la donna troverà un supporto nel riappropriarsi degli strumenti necessari alla propria autonomia: gestione familiare, autopromozione, formazione, ricerca di impiego, ripristino di dinamiche relazionali e di gruppo sane, decostruzione progressiva della condizione di vittima. Il gruppo composto da donne che si trovano a condividere una casa e un percorso di vita ha l'importante funzione di diminuire il senso di isolamento a cui la violenza spesso conduce, oltre che funzionare secondo la metodologia della devianza positiva, dove le donne al termine del loro percorso diventano esse stesse un modello di cambiamento positivo per le donne che si troveranno ad inizio percorso.

Gestione operativa della struttura e delle équipe. La Casa Rifugio è, nel quotidiano, uno spazio di autogestione il più possibile accogliente, simile ad un ambiente domestico, nel quale il necessario e protettivo accompagnamento e supporto dell'équipe professionale è una cornice, presente ma non invasiva. L'équipe che prende in carico la donna è multidisciplinare e integrata, come da paragrafo "Personale".

Sinergie, rete e capitalizzazione. Il funzionamento efficace della Casa Rifugio Artemisia passerà anche attraverso un lavoro capillare di rete: si garantirà a questo scopo una metodologia di relazione integrata con la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali del territorio. L'équipe professionale promuoverà inoltre la valorizzazione delle reti di protezione sociale naturali esistenti, attraverso lo stimolo alla rigenerazione di rapporti fiduciari, ad esempio con i genitori dei compagni di scuola, corpo docenti, avvicinamento

ad attività di integrazione sociale quali le attività sportive o partecipazione ad iniziative culturali.

I SERVIZI EROGATI

Permanenza in Casa Rifugio. Durante il periodo di permanenza in Casa Rifugio alle ospiti è assicurato sostegno pratico e emotivo mediante la costruzione di relazioni di fiducia con le professioniste, le volontarie e le altre donne con l'obiettivo di allontanarle dalla relazione di violenza vissuta. L'équipe integrata lavora sul rafforzamento dell'autostima, della capacità di autodeterminazione, sulle competenze genitoriali e sull'integrazione socio-lavorativa. La donna incontra con cadenza settimanale la propria operatrice di riferimento del Centro Antiviolenza con la quale svolge **colloqui di aggiornamento** in merito al proprio percorso. L'operatrice della casa si rapporta, più che con la singola donna, con il gruppo nel suo insieme; essa rappresenta un **modello positivo** e aiuta le donne a ricostruire una percezione di sé stesse positiva, in grado di affrontare la quotidianità e il nuovo progetto di vita. Le affianca, fornendo loro rinforzi positivi, nella quotidianità mediante la propria presenza in casa, dove costruisce un **dialogo aperto** con le donne in merito alla permanenza e all'andamento della convivenza, aiutandole a riflettere sui momenti di crisi legati alla quotidianità, individuando strategie e modalità di risoluzione efficaci. Una volta alla settimana la responsabile della casa gestisce una **riunione tra tutte le donne accolte** per affrontare le inevitabili tematiche emergenti della convivenza e per la programmazione condivisa della gestione della casa. Una volta alla settimana la volontaria consegna la spesa e una volta al mese viene rinnovato il kit igiene, al bisogno vengono forniti altri beni. Durante la permanenza è previsto un percorso di accompagnamento, orientamento e sostegno all'accesso e alla fruizione dei servizi del territorio, adeguato alle caratteristiche e alle esigenze di ogni singola ospite.

Beni materiali: alla donna ospite vengono consegnati all'ingresso il kit di effetti lettereci, mensilmente il kit igiene, settimanalmente la spesa alimentare e al bisogno indumenti. Sono messe a disposizione delle donne ospiti i materiali di pulizia degli ambienti e il materiale di pulizie degli indumenti.

Segreteria sociale: Orientamento e accompagnamento alla fruizione dei Servizi del territorio (SSN, Anagrafe, URP...); informazione e supporto eventuale all'accesso alle opportunità ed alle prestazioni offerte dal territorio; Regolarizzazione del Permesso di Soggiorno; Iscrizioni scolastiche per gli eventuali minori...

Attività specifiche di supporto alle donne. Mensilmente all'interno della Casa, in base alle presenze e alle necessità delle donne accolte, sono calendarizzate attività di sostegno e di empowerment. Alcune di esse sono svolte da professioniste esterne all'équipe integrata per permettere alle donne di scindere i diversi momenti e le diverse funzioni.

A titolo esemplificativo: Gruppi di Auto-Mutuo-Aiuto guidati, laboratorio per il benessere psico-fisico, laboratori di propedeutica teatrale, laboratorio di riscoperta del sé, laboratorio di comunicazione e problem solving creativo, laboratorio di supporto alla gravidanza e al post-partum, laboratorio di insights e strategie per la ricerca lavorativa, elaborazione del bilancio di competenze e stesura del Curriculum Vitae, formazione professionale, ricerca attiva del lavoro.

Attività specifiche di supporto ai minori. All'interno dell'équipe casa è prevista la presenza di una operatrice specificatamente dedicata alla gestione dei minori. Nella maggioranza dei casi di violenza intra-familiare il minore è vittima di violenza assistita, il rischio è quello che la violenza rimanga sommersa e non riconosciuta configurandosi come una esperienza altamente traumatica inespresa e quindi non elaborata. La presenza dell'operatrice per i minori ha come obiettivo quello di individuare del tempo esclusivamente dedicato a supportare il minore nell'affrontare in primo luogo il cambiamento repentino legato all'ingresso in Casa Rifugio e successivamente offrire spazi di ascolto, accettazione, rielaborazione e apprendimento di nuove strategie di comunicazione e interazione con l'altro. Le attività di sostegno si svolgono con il singolo, con il gruppo dei minori e con la coppia madre-bambino. È infatti fondamentale favorire un protagonismo attivo della madre nella cura del minore, base fondamentale per la ricostruzione di un modello "sano" di relazione tra minore e adulto. Il gioco è lo strumento prioritario mediante il quale l'operatrice agisce, è infatti uno strumento che permette l'espressione delle emozioni attraverso il linguaggio non verbale. Nei pomeriggi di presenza della operatrice per i minori vengono svolti **laboratori strutturati o semi-strutturati basati sul gioco** aventi come obiettivo quello di permettere un'elaborazione dei vissuti traumatici legati alla violenza diretta e assistita; tramite l'utilizzo di modalità espressive specifiche accompagnano i bambini nel riconoscere, elaborare, esprimere e imparare a gestire il proprio mondo emozionale e comprendere quello degli altri. Metodologia di realizzazione: uso delle favole; espressività corporea; pittura; musica. Inoltre i minori sono accompagnati alle fruizioni di attività sociali e sportive esterne alla comunità.

Reperimento soluzioni abitative. Al momento dell'uscita viene elaborato un realistico bilancio delle capacità di riuscita della singola e dei nuclei, in termini di criticità e risorse. Le opportunità di autonomia abitativa sono: 1) Inserimento in alloggio ERP; 2) individuazione di alloggio nel mercato privato, nel caso in cui l'ospite dimostri di avere un'entrata economica sufficiente alla copertura delle spese; 3) Progetti di coabitazione, se le garanzie economiche fornite dalla donna non sono sufficienti per la stipula di un contratto nel mercato privato si può valutare la co-abitazione con altre donne.

RADICAMENTO TERRITORIALE E COLLABORAZIONI

Per garantire la messa in protezione secondo le modalità previste dalle normative in materia e mantenere un'elevata qualità del servizio di ospitalità, MondoDonna lavora in **un'ottica integrata di rete** che coinvolge tutti gli attori che, su più livelli, sono coinvolti nell'azione di prevenzione, emersione e contrasto alla violenza contro le donne.

Per il **periodo di permanenza** della donna e dell'eventuale minore in comunità MondoDonna ha previsto la collaborazione con enti, pubblici e privati, per fornire servizi complementari all'accoglienza residenziale. Al momento dell'ingresso la donna è accompagnata presso il *Consultorio familiare l'AUSL* dove può incontrare le professioniste del progetto Dafne e accedere ai servizi offerti, in caso di presenza di un minore viene attivato immediatamente il *servizio Tutela Minori dell'AUSL*. MondoDonna beneficia delle donazioni alimentari della *Fondazione Banco Alimentare Onlus* e delle donazioni di farmaci della *Fondazione Banco Farmaceutico Onlus* e del progetto "In farmacia con i bambini" della *Fondazione Francesca Rava*. Viene promosso all'interno della rete

progettuale il recupero/riuso di indumenti da destinare alle ospiti e loro figli/ie. Durante la permanenza nel caso in cui la donna debba usufruire del congedo indennizzato per le donne vittime di violenza di genere, previsto dal dlgs n. 80/2015, è accompagnata presso lo *spostello sindacale della CGIL* per avviare la pratica; nel caso in cui siano disoccupate e inoccupate saranno accompagnate al *Centro per l'Impiego* e saranno attivate le due collaborazioni con la *Cooperativa Gaia* e *Apl Gesfor presso Pianeta Sicurezza*, realtà territoriali che promuovono progetti volti al reinserimento sociale di fasce svantaggiate, per l'attivazione di percorsi di formazione e inserimento in tirocinio lavorativo oltre che ricerca attiva del lavoro mediante incrocio tra domande delle aziende e profili professionali delle donne. A sostegno dell'empowerment, della riacquisizione di fiducia in sé stesse e della riattivazione delle proprie risorse interne per il nuovo progetto di vita MondoDonna ha stretto collaborazioni con numerose realtà territoriali (vedi accordi) per offrire alle donne importanti occasioni di cura del proprio benessere psico-fisico e sociale, in particolare: il *Teatro CinqueQuattrini* Associazione di donne che progetta e realizza incontri di propedeutica teatrale per bambini e adulti; *Maurizia Mancini* mediante *Doc Servizi* coacher e formatrice esperta in intelligenza intuitiva e in tecniche creative di problem solving attraverso attività basate sul gioco e il movimento; *Associazione Professionale Mondo Doula*: rete di doule professioniste che si occupano del sostegno emotivo e del benessere della donna gestante e della famiglia dalla gravidanza fino al primo anno di vita del bambino, offrendo ascolto, orientamento e accadimento pratico; *Associazione OM*, realizza gruppi condotti da una esperta psicologa psicoterapeuta volti allo sviluppo della consapevolezza di sé attraverso l'esperienza interiore. Per i minori accolti, in accordo con la Tutela Minori, saranno mantenuti raccordi costanti con il *pediatra di base*, gli *Istituti Scolastici* di riferimento e altri contesti socio-educativi frequentati precedentemente all'ingresso, se non ritenuti rischiosi. Inoltre MondoDonna ha attivato collaborazioni con alcune realtà che offrono attività integrative a quelle realizzate dall'operatrice per i minori, in particolare: *L'Isola che c'è*, Associazione che da 10 anni affronta il problema dell'abuso e del maltrattamento infantile; è promotrice di interventi di aiuto all'infanzia e alle famiglie per prevenire, ridurre, riparare il danno e permettere alle bambine e ai bambini di vivere esperienze di crescita serena, *Circolo Ippico Dolce Vita* che offre opportunità sportive e di svago a adulti e minori, organizzando lezioni e giornate per realtà sociali che accolgono fasce svantaggiate per sperimentare la relazione, fisica e emotiva, con i cavalli. Infine l'équipe della Casa, potrà avvalersi, grazie alle collaborazioni instaurate (vedi accordi) della consulenza dell'*Associazione Margaret* associazione di antropologhe che si occupano di formazione e consulenza in ottica transculturale, della *Cooperativa Between* che si occupa di interpretariato e mediazione linguistica e del *Coordinamento Donne Rimini* per la realizzazione di azioni di sensibilizzazione e promozione.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

INDICATORI DI STANDARD DI QUALITÀ

Aggiornamento professionale delle proprie collaboratrici, tramite partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento appositamente organizzati su argomenti inerenti al servizio. Tale formazione ha sì lo scopo di consentire l'acquisizione e l'innalzamento della

professionalità, ma ha anche la finalità di rinnovare le motivazioni, rafforzare l'identità di gruppo e fornire stimoli ed elementi di autostima.

Supervisione periodica rivolta a migliorare gli interventi.

Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI DATI E DELLA DOCUMENTAZIONE OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Gli strumenti utilizzati per la raccolta dei dati sono: il database che contiene informazioni in merito a anagrafica di base, tipologie di violenza prevalente e complementari, informazioni sui minori, richieste di accesso ai servizi, elementi riferiti alla presa in carico; la cartella personale elettronica: che contiene i dati e i documenti relativi all'intero percorso della presa in carico della donna all'interno della Casa Rifugio; il registro presenze della Casa Rifugio, che contiene oltre ai dati essenziali della donna la data di ingresso e di dimissione. I dati in forma anonima e aggregata possono essere forniti in ogni momento alle Istituzioni locali e regionali. Tutti i dati personali dei beneficiari sono conservati in ottemperanza della normativa vigente in materia di privacy.

RIFERIMENTI E CONTATTI

REFERENTI

Giorgia Vannucci - MondoDonna Onlus
Via De' Gombruti, 18 – 40123 Bologna
Tel: 3351271272

MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI – GESTIONE RECLAMI

Gli utenti ospitati e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Presidente Loretta Michelini Ass. MondoDonna, Via De' Gombruti, 18 – 40123 Bologna;
- le osservazioni e i reclami dovranno esser presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o i familiari siano venuti a conoscenza di quanto ritengano lesivo dei propri diritti.

L'Associazione s'impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione s'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.

ACCOGLIENZA FUORI DISTRETTO – PROCEDURE E COSTI

É prevista la possibilità di accogliere donne e nuclei familiari residenti in comuni non appartenenti al Distretto di Riccione. Tale possibilità prevede:

- la preventiva verifica della disponibilità di posti e dell'assenza di altre accoglienze programmate in accordo con le istituzioni del territorio, a cura dell'ente gestore.
- la preventiva autorizzazione a cura dell'ente locale titolare della Casa Rifugio, ovvero il Comune di Cattolica, Servizi Sociali – piazzale Roosevelt 7, Cattolica - tel.0541-966564 PEC: protocollo@comunecattolica.legalmailpa.it. A tale scopo sarà necessaria l'acquisizione di una dettagliata relazione della condizione della donna a cura dell'ente inviante, che specifichi le motivazioni – di opportunità, vicinanza a familiari e amici, sicurezza della donna - per la richiesta di invio.

Per quanto riguarda i costi per l'accoglienza fuori distretto:

- L'accoglienza in casa Rifugio è gratuita dal 1° al 15° giorno.
- A partire dal 16° fino al 90° giorno, gli inserimenti programmati, effettuati dai Servizi Territoriali invianti non appartenenti al Distretto Socio-Sanitario di Riccione devono sostenere le seguenti rette, da corrispondere all'Ente locale titolare:

Donna sola	10 €/giorno
Donna con n.1 minore	25 €/giorno
Donna con n. 2 minori o più	40 €/giorno

Inoltre si faranno carico di rimborsare all'ente titolare qualsiasi costo, concordato preventivamente, legato al percorso di integrazione sociale dell'ospite e dei minori.

- se l'accoglienza si protrae oltre i 90 gg. il progetto dovrà poter ricomprendere ulteriori interventi ritenuti maggiormente appropriati in considerazione dell'evoluzione del caso concreto, sulla base delle valutazioni effettuate dal l'ente locale titolare.