



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2021

Struttura di ospitalità di 2° livello

“ Un tetto per tutte”

casa@casadelledonne-bs.it

casa@casadelledonne.191.it

www.casadelledonne-bs.it

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla Legge 328/00 a tutela degli utenti al fine di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti. Questa comprende la descrizione delle attività svolte dalla struttura di ospitalità di 2° livello a indirizzo riservato "Un tetto per tutte", gestita dal Centro Antiviolenza Casa delle Donne - CAD Brescia onlus, i principi fondatori, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti.

2. IL CENTRO ANTIVIOLENZA CASA DELLE DONNE CAD-BRESCIA E LA STRUTTURA DI OSPITALITA' "UN TETTO PER TUTTE"

Il Centro Antiviolenza Casa delle Donne CaD-Brescia onlus, il cui statuto è stato integrato e rinnovato nel 2015, rappresenta la naturale evoluzione dell'Associazione "Casa delle Donne", costituitasi come Associazione di Volontariato onlus nel 1989 e iscritta all'Albo Regionale e Provinciale delle Associazioni e dei movimenti per le Pari Opportunità.

L'attività del Centro è svolta da operatrici di accoglienza specificamente formate secondo la metodologia prevista dalla Rete regionale dei Centri Antiviolenza e di Regione Lombardia (LR. 11/2012), che mettono a disposizione la loro esperienza e professionalità nel sostenere donne di ogni etnia, religione ed estrazione sociale che abbiano subito o subiscano **violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, da pratiche tradizionali, sul lavoro, stalking.**

Le attività del Centro comprendono in primo luogo l'**ascolto**, l'**accoglienza** e l'**assistenza psicologica e/o legale** per quanto riguarda gli abusi sia in ambito familiare che extra-familiare. Sul piano culturale e della prevenzione, il Centro è impegnato a praticare e diffondere il rispetto delle diversità, promuove corsi di formazione e di aggiornamento, collabora con altri Enti presenti sul territorio, propone iniziative per valorizzare la creatività femminile in ambito letterario e artistico.

La Casa delle Donne CaD Brescia onlus aderisce alla Rete Regionale dei Centri Antiviolenza e delle Case delle Donne della Lombardia. È socia fondatrice della Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza D.i.Re. E' inserita nel numero verde antiviolenza nazionale 1522.

La Casa delle Donne CaD Brescia onlus aderisce alla Rete Regionale dei Centri Antiviolenza e delle Case delle Donne della Lombardia. È socia fondatrice della Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza D. i. Re. E' inserita nel numero verde antiviolenza nazionale 1522.

E' iscritta al **n. 32** dell'Albo regionale dei Centri Antiviolenza e al **n. 12** dell'Albo regionale delle Case di accoglienza di Regione Lombardia.

Ha sottoscritto il Protocollo inter-istituzionale della Rete Antiviolenza con capofila il Comune di Brescia per l'attivazione di servizi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della violenza sulle donne e alla protezione delle vittime di violenza (L.R. 11/2012).

Ha sottoscritto il Protocollo inter-istituzionale della Rete Antiviolenza con capofila Comunità Montana di Valle Trompia per l'attivazione di servizi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della violenza sulle donne e alla protezione delle vittime di violenza (L.R. 11/2012).

Ha sottoscritto il Protocollo inter-istituzionale della Rete Antiviolenza con capofila il Comune di Desenzano per l'attivazione di servizi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della violenza sulle donne e alla protezione delle vittime di violenza (L.R. 11/2012).

Ha sottoscritto Convenzioni con l'associazione Cerchio degli Uomini e la CPO della Corte d'Appello del Tribunale di Brescia.

A potenziamento della sua attività, da ottobre 2015 il Centro Antiviolenza Casa delle Donne CaD gestisce la **struttura di ospitalità di 2° livello** verso l'autonomia, a indirizzo riservato, denominata **“Un tetto per tutte”** e garantisce le risorse professionali per l'erogazione dei servizi sotto indicati al punto 4.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

❖ Uguaglianza

Sono garantiti parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione dei servizi a tutte le donne utenti e ai loro figli/e, a prescindere dalla loro nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica.

❖ Gratuità

Tutti i servizi offerti dal Centro Antiviolenza Casa delle Donne sono completamente gratuiti per le utenti. Per le ospiti della struttura “Un tetto per tutte” che usufruiscano di un reddito da lavoro è prevista la possibilità di richiedere un contributo per le spese.

❖ Riservatezza

Le operatrici e le collaboratrici del Centro Antiviolenza Casa delle Donne e della struttura di ospitalità “Un tetto per tutte” operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. Al momento dell'inserimento nella struttura, all'ospite viene

fatto firmare il consenso al trattamento dei dati personali e l'accettazione del Contratto di ospitalità..

❖ *Efficienza ed Efficacia*

Il Centro Antiviolenza Casa delle Donne assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri stabiliti a livello regionale e nazionale. Il lavoro del Centro è svolto con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/e minori, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

❖ *Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio*

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo le modalità di cui ai punti seguenti e non prevede periodi di chiusura.

4. STRUTTURA

La struttura comprende 2 ampie camere e permette di accogliere 3 donne sole o 2 donne con massimo 3 figli/e minori per un totale di 5 posti letto. Le altre aree dell'alloggio (soggiorno/cucina e servizi) sono ad uso comune. Una saletta separata è destinata a spazio relazionale per riunioni di équipe e attività laboratoriali. L'alloggio è dotato di un impianto di allarme anti-intrusione e videosorveglianza che registra le entrate e le uscite dalla porta d'ingresso principale; in caso di emergenza è collegato 24/7 ad un dispositivo telefonico in dotazione all'operatrice responsabile. L'indirizzo è riservato per garantire la sicurezza delle ospiti.

5. LE RISORSE UMANE E I SERVIZI OFFERTI

- **Coordinatrice** per la gestione della casa e l'accompagnamento alla autonomia lavorativa e abitativa.
- **Assistenti sociali** per il raccordo con i Servizi Sociali di riferimento, con le scuole dell'infanzia e primarie, eventualmente con il Servizio Tutela Minori.
- **Educatrice** per il sostegno scolastico e le attività rivolte ai minori.
- **Gruppi AMA.**
- **Operatrice h/24** in caso di necessità di un intervento in emergenza segnalato dal sistema anti-intrusione e vigilanza in dotazione della struttura.

- **Psicologhe** per attività di sostegno alle donne ospiti e ai figli minori (in raccordo con il Servizio Tutela Minori).
- **Legali** in ambito civile e in ambito penale per assistenza legale anche in campo internazionale.
- **Vitto, alloggio e spese ordinarie.**

Il personale è esclusivamente femminile.

Le figure professionali sono altamente qualificate per i servizi richiesti e il lavoro in équipe e sono tenute all'aggiornamento continuo anche tramite corsi di formazione interni ed esterni.

La vita all'interno della casa è autogestita dalle ospiti con il coordinamento settimanale a seconda delle necessità. Questa modalità di intervento è pensata per fornire un supporto alle ospiti, favorire le relazioni tra loro, sorvegliare il buon andamento della convivenza e il rispetto del regolamento e della loro vita privata.

La coordinatrice garantisce periodicamente il **rifornimento alimentare** di prodotti non deperibili e prodotti di igiene per la casa e personale. Il rifornimento di prodotti alimentari deperibili e le necessità particolari dei minori è responsabilità delle ospiti, cui sarà erogato un contributo settimanale proporzionato alla loro disponibilità economica.

E' prevista l'erogazione di pocket money per piccole spese personali, ricariche telefoniche, trasporti, materiali scolastici ordinari.

Non sono incluse le spese straordinarie (sanitarie e scolastiche) la cui copertura sarà oggetto di valutazione a parte.

L'équipe di riferimento elabora con la donna e monitora il progetto individuale in raccordo con i Servizi sociali del comune di residenza e altri enti interessati, quali – in presenza di minori – il Servizio Tutela Minori.

L'accompagnamento all'autonomia lavorativa prevede la partecipazione della donna a corsi di formazione lavoro e corsi di alfabetizzazione al bisogno. L'accompagnamento all'autonomia abitativa è orientato sia verso le cooperative sociali del territorio sia verso le agenzie immobiliari sia sollecitando l'Ente pubblico (Aler) all'assegnazione di appartamenti in deroga alle graduatorie ordinarie (L.R. 11/2012).

6. MODALITA' DI ACCESSO

La struttura di ospitalità “Un tetto per tutte” è a disposizione delle istituzioni territoriali che - tramite i Servizi sociali di riferimento - vi inviano le donne, in raccordo e dopo una valutazione condivisa con il Comitato di gestione del Centro Antiviolenza e con l'équipe interna incaricata di elaborare il progetto individuale per la donna.

Il periodo di ospitalità è di tre/sei mesi, prorogabili ed è rivolto a donne che - concluso il percorso presso una struttura protetta - abbiano necessità di completarlo con un accompagnamento ulteriore verso l'autonomia abitativo-lavorativa e il reinserimento socio-economico. Requisito fondamentale è la volontà della donna di rendersi indipendente e la disponibilità a relazionarsi con le altre ospiti della struttura.

7. COSTI GIORNALIERI

La retta giornaliera copre le spese di vitto, alloggio e ordinarie e garantisce le prestazioni delle figure professionali sopra indicate. E' a carico del comune di residenza o di competenza chiamato a provvedere al pagamento e sarà adeguata all'aumento del costo della vita. Nel caso in cui la donna ospite avesse un reddito personale da lavoro sarà chiamata a contribuire economicamente e la retta a carico dell'ente sarà parzialmente ridotta.

RETTE GIORNALIERE in euro:

AUTONOMIA	Donna sola	Donna con 1 figlio minore 0/1 anno	Donna con 1 figlio 1/3 anni	Donna con 1 figlio 3/6 anni	Donna con 1 figlio 6/10 anni	Donna con 1 figlio 13/18 anni	Retta per ogni figlio in più 1/3 anni	Retta per ogni figlio o in più 3/6 anni	Retta per ogni figlio o in più 6/10 anni	Retta per ogni figlio in più 13/18 anni
		35	50/60	50/60	50/60	50/60	=	+ 10	+10	=

8. CONTRATTO DI OSPITALITA'

Al momento dell'inserimento nella struttura di ospitalità viene chiesto alla donna di prendere visione delle regole che sarà tenuta a rispettare e di sottoscriverle per accettazione.

LE REGOLE

- 1) *La vita nella casa è autogestita dalle ospiti.*
- 2) *Se hai un'attività lavorativa potrai continuare a svolgerla, concordando con l'équipe le necessarie precauzioni per tutelare la tua sicurezza.*
- 3) *L'indirizzo della casa va tenuto il più possibile riservato, pertanto, per la tua e altrui sicurezza, ti chiediamo di non farti venire a prendere né di farti accompagnare a casa se non strettamente necessario.*
- 4) *Se avrai necessità di incontrare una persona fidata, ti chiediamo di concordare con l'operatrice di riferimento modalità e tempi della visita.*
- 5) *Se intendi assentarti anche solo per una notte, sei pregata di comunicarlo alla coordinatrice.*
- 6) *L'incontro non potrà avvenire all'interno della casa, bensì nello spazio relazionale appositamente predisposto.*
- 7) *La riservatezza è importante per la tua e altrui sicurezza: non dovrai fornire informazioni ad altre persone riguardo all'ospite che abita con te nella casa.*
- 8) *Se hai bambini, ti chiediamo di essere molto responsabile e di vigilare sulla loro incolumità, anche impedendo loro comportamenti e giochi pericolosi.*
- 9) *I bambini non possono mai restare a casa da soli né aprire la porta dell'appartamento. Se esci di casa dovrai sapere a chi affidarli.*
- 10) *Sarai tu ad accompagnare i bambini all'asilo o a scuola.*
- 11) *Ti chiediamo di mantenere pulita e in ordine la casa, stabilendo con l'altra ospite i turni di pulizia degli spazi comuni.*
- 12) *Ti chiediamo di tenere pulita e in ordine la tua stanza personale, anche se non ci saranno ingerenze per rispetto della tua privacy.*
- 13) *All'interno della casa non ci sono porte chiuse a chiave, ti chiediamo quindi di rispettare e far rispettare la tua privacy e quella dell'altra ospite.*
- 14) *Avrai in consegna una copia delle chiavi della casa, che non potrai in nessun modo duplicare e che dovrai riconsegnare al momento delle dimissioni.*
- 15) *Compatibilmente con i tuoi impegni, preparare e consumare i pasti insieme all'altra ospite potrebbe costituire per entrambe un importante momento di scambio e di socialità. Tuttavia non sei tenuta a farlo, se non te la senti.*
- 16) *Se hai bambini piccoli o con particolari esigenze di dieta, sarà tua cura prepararne i pasti.*
- 17) *Potrai effettuare personalmente la spesa per le necessità quotidiane o stabilire turni con l'altra ospite della casa.*
- 18) *Tutte le spese dovranno essere documentate con scontrino o fattura.*
- 19) *Sei tenuta a collaborare al risparmio dei consumi di energia elettrica, acqua, riscaldamento, evitando comportamenti tuoi o dei tuoi figli che possano comportare spreco di risorse.*
- 20) *Per rispetto di tutti e per evitare controversie con i vicini, ti preghiamo di non provocare rumori molesti, in particolare dopo le 21 e prima delle 7 del mattino.*
- 21) *Sei responsabile delle tue cose: non rispondiamo di eventuali furti.*
- 22) *Ti chiediamo di rispettare gli arredi, le forniture, gli elettrodomestici della casa e di utilizzarli con la debita attenzione e perizia. Dovrai rispondere di eventuali danni provocati da te o dai tuoi bambini.*
- 23) *Per motivi di igiene, non potranno essere introdotti animali.*
- 24) *Ti chiediamo di non fumare in casa, e ovviamente di non fare uso di droghe o alcool.*
- 25) *Hai il dovere di tutelare il benessere psicofisico dei tuoi e degli altrui bambini.*

- 26) Sei tenuta a rispettare chi vive con te nella casa, la sua cultura e la sua religione.
- 27) Potrai usufruire di tutti i servizi indicati nella Carta dei Servizi della Casa delle Donne.
- 28) Sei tenuta a partecipare a riunioni e/o colloqui stabiliti dall'équipe.
- 29) Ogni settimana sei inoltre tenuta ad incontrare la coordinatrice ed eventualmente l'educatrice.
- 30) Se hai bambini sei tenuta a partecipare ai colloqui di restituzione delle attività di gioco proposte dall'équipe educativa a cui prendono parte i tuoi bambini.
- 31) Se svolgi un'attività lavorativa, ti sarà chiesto di contribuire alle spese.
- 32) Se non hai lavoro né abitazione in cui trasferirti dopo la dimissione dalla casa, sei tenuta ad attivarti per la loro ricerca; l'équipe provvederà a offrirti un supporto per il tuo inserimento lavorativo e abitativo.
- 33) Qualora questo obiettivo non sia stato conseguito nel tempo massimo previsto di sei mesi, la Casa delle Donne procederà a valutare la situazione con l'équipe territoriale.
- 34) Sei tenuta a rispettare gli impegni previsti dal progetto individuale concordato con l'équipe.
- 35) L'équipe di riferimento può, a seguito di non rispetto di uno o più punti del presente regolamento, chiedere la tua dimissione anche prima del completamento del tuo percorso individuale.
- 36) La decisione in merito è di competenza del Comitato di gestione di Casa delle Donne. In caso di parere affermativo, i tempi di dimissione saranno concordati con l'équipe territoriale.
- 37) Sappi che per ogni controversia hai diritto di presentare reclamo al Comitato di gestione, che provvederà a prenderlo in considerazione in un tempo non superiore ai sette giorni.

Sul sito www.casadedledonnes-bs.it sono disponibili tutte le informazioni relative alle attività della Casa delle Donne CaD – Brescia OdV