



CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURE DI ACCOGLIENZA

Strutture di ospitalità di 1° e 2° livello:

Un tetto per tutte

Strutture di ospitalità di 2° livello:

La Quiete, Casa Flora, Casa Azzurra, Il Colibrì, La Rondine, Il Cardellino

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 e dell'ente erogatore con lo scopo di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti.

La presente comprende la descrizione del funzionamento, delle attività svolte e dei servizi offerti dal Centro Antiviolenza Casa delle Donne e dalle strutture di ospitalità di 1° e 2° livello "Un tetto per tutte" e di 2° livello, "La Quietè" e "Casa Flora", "Casa Azzurra", "Il Colibrì", "La Rondine" e "Il Cardellino", gestite dal Centro Antiviolenza Casa delle Donne - CAD Brescia OdV, i principi fondatori, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti.

2. IL CENTRO ANTIVIOLENZA CASA DELLE DONNE CAD BRESCIA

Il Centro Antiviolenza Casa delle Donne CaD-Brescia OdV, il cui statuto è stato integrato e rinnovato nel 2015 e ulteriormente aggiornato nel 2020, 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 OdV 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. È inserita nel numero verde antiviolenza nazionale 1522.

La Casa delle Donne CaD Brescia OdV 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 **Casa Rifugio di primo e/o secondo livello** verso l'autonomia, a indirizzo riservato, denominata **"Un tetto per tutte"**. In seguito all'esperienza acquisita e alle necessità di accogliere un numero crescente di signore, dal marzo 2022 ha ottenuto la gestione di altre tre Case Rifugio denominati **"La Quiete"**, **"Casa Flora"** e **"Casa Azzurra"** strutture di solo 2° livello. Nel mese di Giugno 2023 sono state aperte ulteriori tre Case Rifugio di 2° livello denominate **"Il Colibrì"**, **"La Rondine"** e **"Il Cardellino"**. Si garantiscono le risorse professionali, per l'erogazione dei servizi indicati al punto 4, per tutte le strutture menzionate.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

1. 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.

2. Gratuità

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

3. Riservatezza

Le operatrici e le collaboratrici del Centro Antiviolenza Casa delle Donne e delle strutture di ospitalità Un tetto per tutte, La Quiete, Casa Flora, Casa Azzurra, Il Colibrì, La Rondine, Il Cardellino 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.

4. 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.

5. 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. LE STRUTTURE DI OSPITALITA': UN TETTO PER TUTTE, LA QUIETE, CASA FLORA, CASA AZZURRA, IL COLIBRI', IL CARDELLINO, LA RONDINE.

La struttura "Un Tetto per Tutte" comprende 2 ampie camere e permette di accogliere 3 donne sole o 2 donne con massimo 3 figli/e minori per un totale di 6 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. Per queste caratteristiche la suddetta struttura si ritiene idonea per ospitare donne con figli in **primo livello**. I passaggi del personale sono garantiti per 2 ore al giorno per 5 giorni settimanali. La struttura è nello stesso stabile del Centro Antiviolenza che è aperto per 30 ore settimanali.

Le strutture La Quietè e Casa Flora sono composte da 3 camere e permettono di accogliere 2 donne con bambini/e ed eventuale altra ospite per un totale di 6 posti letto. Sono dotate di doppi servizi, di cucina abitabile, di soggiorno e ampi balconi. A La Quietè è previsto il posto macchina nel sotterraneo e l'uso della cantina, per Casa Flora è a disposizione il giardino e la cantina. Sono ambedue dotati di portineria. Casa Azzurra è un bilocale per un nucleo familiare di massimo una madre con 2 minori, all'undicesimo piano di un condominio dotato di portineria e ascensore e servizio lavanderia esterno. Il Colibrì è un monolocale con ampio bagno, e balcone che può accogliere una donna con figlio/a piccolo/a. La Rondine e Il Cardellino sono due trilocali composti ciascuno da un ampio soggiorno cucina, due camere, bagno e balcone e possono accogliere ciascuno una donna con due figli/e. Il Colibrì, La Rondine e Il Cardellino, si trovano collocati tutti e tre all'interno dello stesso edificio, dotato di ingresso condominiale, ascensore, cantine e posto auto esterno.

5. LE RISORSE UMANE E I SERVIZI OFFERTI

- a. **Coordinatrice**, per la gestione e supervisione del Progetto Casa RI-NATE
- b. **Assistenti sociali**, per la definizione del percorso individualizzato e stesura del PIUV, finalizzati all'autonomia lavorativa e abitativa delle ospiti. Per il raccordo con i servizi sociali territoriali, i servizi specialistici e gli enti del terzo settore, nonché in base al bisogno, con le scuole dell'infanzia e primarie, le associazioni sportive, ricreative comunali e oratoriali.
- c. **Educatrici**, per il sostegno e l'affiancamento nelle azioni previste dal progetto individualizzato, supporto nell'organizzazione e gestione degli impegni familiari e l'accompagnamento alla autonomia lavorativa e abitativa delle ospiti.
- d. **Psicologa**, per la conduzione Gruppi AMA e per attività di sostegno alle donne ospiti e ai figli minori in raccordo con il Servizio Tutela Minori, tramite interventi all'interno della struttura di tipo psico-educativo a supporto del quotidiano, finalizzato all'orientamento verso servizi del territorio.

- e. **Operatrice h/24** in caso di necessità di un intervento in emergenza o segnalato dal sistema anti-intrusione e vigilanza in dotazione della struttura.
- f. **Legali** in ambito civile e in ambito penale per assistenza legale anche in campo internazionale.
- g. **Vitto, alloggio e spese ordinarie** (previste dal progetto e concordate con i servizi).

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.

In base ad ogni progetto individualizzato è prevista l'erogazione di un pocket money mensile per le spese personali. La struttura si impegna a fornire tessere alimentari per la spesa settimanale e prodotti idonei all'igiene e pulizia della casa. Per quanto concerne le spese straordinarie come ad esempio ricariche telefoniche, spese sanitarie, trasporti, materiali scolastici ordinari, verranno concordati con i servizi sociali di riferimento all'inizio del percorso.

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. Per i figli minori in età di scuola secondaria di primo grado è prevista la realizzazione di un Patto Educativo che definisce con il/la ragazzo/a le regole di convivenza e del suo personale percorso all'interno della struttura ospitante.

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 tramite l'Ente pubblico (Aler).

6. MODALITA' DI ACCESSO

Le strutture di ospitalità "Un tetto per tutte", "La Quietè", "Casa Flora" e "Casa Azzurra", "Il Colibrì", "La Rondine" e "Il Cardellino" sono 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 viene concordato con i servizi sociali di riferimento all'inizio del percorso. L'ospitalità presso le strutture è rivolta 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. È a carico del comune di residenza o di competenza chiamato a provvedere al pagamento e sarà adeguata all'aumento del costo della vita.

RETTE GIORNALIERE in euro:

	Donna sola	Donna con 1 figlio/a 0/13 anni	Donna con 1 figlio/a 13/18 anni	Retta per ogni figlio/a in più 0/13 anni	Retta per ogni figlio/a in più 13/18 anni
Secondo livello	35	55	60	+ 10	+15
Secondo livello avanzato	45	70	75	+15	+15

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.

IL REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA

Gestione delle Casa

- 1. La vita nella casa è autogestita dalle ospiti con supervisione da parte delle operatrici di riferimento.*
- 2. La casa deve essere tenuta pulita e in ordine, pertanto, sarà predisposto insieme alla donna un calendario delle pulizie degli spazi comuni. Le operatrici di riferimento verificheranno periodicamente la gestione degli spazi comuni e personali.*
- 3. Ogni ospite deve tenere sempre pulita e in ordine la propria stanza.*
- 4. Le ospiti non possono lasciare oggetti personali negli spazi comuni a loro tutela.*
- 5. Dopo un primo periodo di affiancamento da parte delle operatrici nella gestione della spesa, sarà cura di ogni ospite occuparsene.*
- 6. Ogni donna avrà diritto ad un budget settimanale per le spese, che verrà concordato con l'equipe. Tutte le spese dovranno essere documentate con scontrino o fattura.*
- 7. Ogni ospite deve collaborare al risparmio dei consumi di energia elettrica, acqua, riscaldamento, evitando comportamenti possano comportare spreco di risorse.*
- 8. La donna è tenuta a rispettare il regolamento condominiale, nonché le regole di gestione dell'immondizia.*
- 9. Ogni ospite sarà tenuta alla cura e al rispetto degli arredi e elettrodomestici. L'eventuale danno cagionato dovrà essere risarcito dalla donna stessa o attraverso l'acquisto diretto o tramite decurtazione dal budget settimanale.*
- 10. Ogni ospite è tenuta a mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti delle coinquiline e dei figli.*
- 11. La struttura non è responsabile di eventuali furti o danni provocati da altre ospiti presenti nell'appartamento.*
- 12. Per motivi di igiene, non possono essere introdotti animali.*
- 13. Le ospiti non possono fare uso di alcool o droghe all'interno dell'appartamento; è consentito fumare solo all'esterno della struttura.*

Privacy della struttura e delle altre ospiti

- 14. L'indirizzo della casa va tenuto riservato per la sicurezza di tutte le ospiti presenti; pertanto si richiede di non farsi venire a prendere né di farsi accompagnare, per lo stesso motivo non sono previste visite dentro casa. Potranno essere previste visite in altri luoghi previa autorizzazione del servizio sociale.*
- 15. Ogni ospite avrà a disposizione una chiave dell'appartamento che non può essere duplicata e deve essere consegnata al momento delle dimissioni. In caso di smarrimento l'ospite si impegna a corrispondere un risarcimento.*
- 16. Non è consentito assentarsi per la notte. Ogni donna che si assenta senza comunicarlo alle operatrici trascorse 48 ore è considerata dimessa.*

17. La riservatezza è importante pertanto si chiede alle ospiti di non dare informazioni a persone esterne rispetto alle altre ospiti presenti in struttura.

Madri e bambini

18. Ogni ospite con bambini deve essere responsabile dei loro comportamenti all'interno dell'appartamento in modo tale da non recare disturbo alle altre ospiti.

19. I bambini non possono mai restare a casa da soli e non possono essere affidati alle altre ospiti presenti nell'appartamento.

20. La gestione dei bambini e dell'organizzazione dei loro spostamenti è di competenza della madre.

Relazione della donna con la struttura e le operatrici di riferimento

21. Ogni ospite può usufruire di tutti i servizi indicati nella Carta dei Servizi della Casa delle Donne.

22. Per ogni ospite è previsto un progetto individuale. La donna è tenuta a rispettare gli impegni previsti dal progetto e ad incontrare settimanalmente le operatrici (A.S. educatrice e psicologa) inoltre, deve partecipare a riunioni e/o colloqui stabiliti dall'équipe di riferimento.

23. Il periodo di permanenza all'interno della struttura verrà valutato all'inizio del percorso e concordato con i servizi sociali. Può subire variazioni nel corso del progetto

24. Ogni donna è tenuta a comunicare alle operatrici il non rispetto delle regole da parte delle altre coinquiline

25. Le ospiti non devono interferire nell'educazione dei figli delle altre donne presenti, ma sono tenute ad informare le operatrici qualora osservino comportamenti dannosi.

26. Per ogni controversia le ospiti sono tenute a darne comunicazione alle operatrici che tenteranno un intervento di mediazione, qualora fosse necessario sarà coinvolto il Comitato di Gestione del Centro.

Ospiti e attività lavorative

27. Se l'ospite ha un'attività lavorativa potrà continuare a svolgerla concordando con l'équipe le necessarie precauzioni per tutelare la sua sicurezza.

28. Se l'ospite svolge e/o inizia un'attività lavorative sarà richiesto di contribuire alle spese concordandolo con l'équipe di riferimento.

A seguito del non rispetto di uno o più punti del presente regolamento, sono richieste le dimissioni dal percorso.