



CARTA DEI SERVIZI

CASA RIFUGIO

PER DONNE VITTIME DELLA VIOLENZA

(art.80 Regolamento Regionale n.4 del 18 gennaio 2007)



SOMMARIO

Presentazione	pag. 3
Chi siamo	pag. 4
Che cosa è la Carta dei Servizi	pag. 5
La Casa Rifugio	pag. 6
Modalità di accesso alla struttura	pag. 7
Inserimenti in emergenza	pag. 8
Le varie forme di violenza	pag. 9
I servizi della Casa rifugio	pag. 11
Norme di comportamento	pag. 14
Regolamento	pag. 15





PRESENTAZIONE

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con i clienti, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.



CHI SIAMO

La Domus è una cooperativa sociale nata nel 1997 per **“perseguire l'interesse generale della comunità finalizzata alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini ... in risposta di bisogni di anziani, di adulti, giovani e minori, interessati da ogni forma di disagio, emarginazione ed esclusioni sociali”** (art. 1 dello Statuto).

La Domus, **oltre al settore sociale e sanitario** svolge attività di utilità sociale anche nei seguenti settori:

- istruzione
- cultura ed educazione
- tutela ambientale

La Società Cooperativa Sociale **“Domus”** ha sede in Via Acclavio, 49 74100 Taranto – **Tel. 099/4724706, Fax 099/4725061**. Iscrizione nel Registro delle Imprese di Taranto, Partita IVA 05000960723, e-mail segreteria@domuscoopsociale.it.



5. Non puoi rivelare nessuna informazione sulle donne che condividono con te l'appartamento.
6. Sei responsabile dei tuoi figli e non puoi assentarti dalla Casa-Rifugio, senza sapere a chi affidarli. I bambini non possono mai rimanere da soli in casa e per motivi di sicurezza non possono rispondere al telefono né aprire la porta di ingresso.
7. Devi contribuire alla vita ordinaria della comunità, nell'arco dell'intera giornata. Per la tua salute e quella delle altre donne della Casa è opportuno che questa sia sempre pulita e sei responsabile della pulizia e del governo del tuo spazio personale.
8. All'interno della Casa-Rifugio non ci saranno porte chiuse a chiave. Sarà consentito il libero accesso negli spazi comuni, rispettando la privacy delle altre donne.
9. Il rientro serale è previsto per le ore 22,30.
10. Qualsiasi comunicazione con le operatrici o con le altre donne della Casa dovrà essere fatto per iscritto, nell'apposito registro delle comunicazioni.
11. Ti chiediamo di collaborare al risparmio dei consumi (ad esempio non lasciare luci superflue accese, controlla la chiusura dei rubinetti d'acqua e del gas ecc.).
12. Dopo le ore 21,00 ti chiediamo di non fare rumori inutili all'interno della Casa (abbassare il volume del televisore, della radio, limitare i giochi dei bambini, abbassare il tono della voce). E' importante che tu mantenga un buon rapporto con i coinquilini condividendo il più possibile le scelte (programmi televisivi, menù, orari).
13. Fai attenzione ai tuoi soldi ed agli oggetti di valore; in caso di furto le operatrici non sono responsabili.
14. All'interno della Casa è vietato fumare, fare uso di droghe e alcool.
15. Per motivi di igiene e convivenza non puoi portare animali.
16. E' vietato apporre alle pareti delle stanze da letto poster, quadri, fotografie.
17. Con cadenza settimanale dovrai partecipare insieme alle altre donne della Casa, alle riunioni che la Coordinatrice e le Educatrici terranno.
18. E' previsto un supporto psicologico e legale a cui sei tenuta a dare la massima collaborazione.
19. Per una buona gestione complessiva della Casa, sei invitata a rispettare i seguenti orari:
Sveglia entro le ore 08,00;
Pranzo alle ore 13,00;
Cena alle ore 20,00.
20. Il menù sarà unico e terrà conto dei gusti, delle eventuali intolleranze alimentari e delle tradizioni religiose degli ospiti.
21. Sei tenuta a partecipare a tutti i percorsi che le operatrici ti sottoporranno soprattutto riguardo i bambini.





REGOLAMENTO CASA RIFUGIO

La Casa Rifugio per donne vittime di violenza è struttura residenziale a carattere comunitario, che offre ospitalità ed assistenza a donne vittime di violenza fisica e/o psicologica con o senza figli, e a donne vittime della tratta e sfruttamento sessuale, per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è avvenuta la violenza, e l'inserimento in comunità.

La Casa Rifugio è stata concepita per offrire alle donne un luogo sicuro in cui sottrarsi alla violenza e all'aggressività dei soggetti che la praticano. E' un luogo in cui intraprendere con tranquillità un percorso di allontanamento emotivo e materiale dalla relazione violenta e ricostruire con serenità la propria autonomia.

1. L'indirizzo della Casa-Rifugio è segreto, per la tua sicurezza personale e per quella delle donne che con te condividono l'appartamento, nonché per quelle che un domani ne dovranno usufruire. Perciò non ti è permesso rivelare a nessuno l'indirizzo, né farti venire a prendere o farti accompagnare a casa. Non puoi fare entrare nessuno in casa.
2. Il numero di telefono della Casa-Rifugio è riservato e non può essere rivelato a nessuno. L'uso del telefono può essere effettuato, solo in casi di particolare urgenza, previa autorizzazione della Coordinatrice.
3. Ove la Coordinatrice e gli Educatori lo ritengano, ti possono essere consegnate le chiavi di ingresso alla Casa; ti ricordiamo che non puoi fare duplicati né darle a persone estranee e che al momento della tua uscita dovrai restituirle.
4. Nella casa-Rifugio puoi trovare donne italiane o straniere; è importante instaurare subito una buona convivenza, rispettare le altre donne ed i loro figli ed offrire disponibilità verso abitudini e culture diverse dalla tua.



CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è un documento nel quale l'utente trova:

- ❖ la presentazione della Casa Rifugio e la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- ❖ le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi della residenza;
- ❖ le modalità con le quali il cittadino utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati;
- ❖ le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia all'Ente erogatore, sia agli utenti di intervenire in itinere per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

La **Carta dei Servizi** è pertanto una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.



La presente **Carta dei Servizi** ha validità annuale, pertanto verrà riesaminata entro il secondo semestre di ogni anno.

LA CASA RIFUGIO

La **“Casa Rifugio”** è una struttura residenziale a carattere comunitario, per donne ed eventuali minori che hanno necessità di allontanarsi da una situazione di pericolo. Essa è regolata dall'art.80 del Regolamento Regionale n.4/2007.

L'appartamento, situato nella Provincia di Taranto, è dotato di 8 posti letto per adulti, di cui due di pronta accoglienza, e di 2 posti letto per bambini oltre a vari spazi comunitari.

La struttura offre ospitalità temporanea a donne sole o con minori che si trovano in situazione di pericolo per l'incolumità fisica e/o psichica propria o dei minori, pertanto tutte le informazioni relative all'indirizzo e recapito sono conservati presso la direzione.

Il servizio rappresenta una soluzione abitativa temporanea che prevede il supporto di un adeguato sostegno professionale di tipo psico-sociale, orientato a definire un progetto che mira alla promozione di un nuovo percorso di inclusione sociale.

La **Casa Rifugio** è una opportunità per ritrovare serenità dopo un periodo difficile, è un luogo dove ricevere un adeguato sostegno emotivo e psicologico e soprattutto



NORME DI COMPORTAMENTO

Durante la permanenza nella struttura, la donna prenderà parte attivamente a tutte le fasi previste dal percorso d'aiuto e fondamentale sarà il colloquio con le operatrici per definire, riflettere e prendere coscienza sul desiderio di ri-progettare la propria vita, ricostruendo la propria autonomia e autostima.

All'interno della casa, per il suo benessere e delle altre ospiti, la donna deve provvedere a mantenere pulita la struttura: verrà quindi inserita nei turni di pulizia degli spazi comuni (bagno, cucina, sala, corridoio) e sarà responsabile delle pulizie del suo spazio personale. E' inoltre importante che instauri e mantenga un buon rapporto con le coinquiline, evitando di provocare liti con le altre ospiti. Altre norme di buona condotta e di convivenza sono espletate nel regolamento interno che ciascuna donna consulta e firma al momento dell'inserimento.



Tribunale sezione civile e penale. In caso di eventuali processi, la casa rifugio può costituirsi parte civile nel processo, su richiesta delle donne ospitate.

➤ ASSISTENZA SANITARIA

L'ospite che ne avrà bisogno potrà essere accompagnata presso i servizi sanitari, di volontariato, sociali operanti nel territorio sia per sé che per i propri figli.

➤ SOSTEGNO AI FIGLI

Verranno attivate una serie di iniziative volte a questi minori, fra cui doposcuola, inserimento e continuità della frequenza dell'asilo-scuola materna, baby-sitteraggio, attività educative volte al sostegno nella fase della violenza.

➤ ORIENTAMENTO AL LAVORO

Si ricercherà, assieme all'ospite, un nuovo spazio lavorativo sia attraverso il Centro per l'Impiego, sia attraverso annunci, agenzie interinali, conoscenze dirette.

➤ RICERCA DI UN'ABITAZIONE

Verrà inoltre fornita assistenza nel momento in cui si cercherà per l'ospite una nuova unità abitativa al di fuori della casa rifugio, o nel caso in cui si debba rientrare nella casa di origine in condizioni diverse da quelle iniziali.



rappresenta una soluzione abitativa concreta per le donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà a causa di violenza. All'interno della casa si cerca così di ricreare un clima emotivo sereno, dove i ritmi ed i tempi sono scanditi dagli impegni quotidiani e dalla cura della stessa casa.

Nella comunità opera una Assistente Sociale con funzioni di coordinatore.

Operano inoltre Educatori ed esperti di inserimento lavorativo. E' prevista la presenza programmata dello psicologo.

Trattandosi di una struttura comunitaria, gli ospiti partecipano attivamente alla gestione della vita ordinaria della comunità, nell'arco dell'intera giornata, in concorso con il personale ausiliario.

E' prevista la reperibilità del personale nel corso delle ore notturne.

PRESTAZIONI SANITARIE

Ai sensi dell'art.80 del Regolamento regionale 4/2007, le prestazioni a rilievo sanitario, quanto possibile, sono erogate all'interno della Casa Rifugio per garantire le necessarie condizioni di sicurezza e riservatezza, nel rispetto del modello organizzativo della Asl competente.

Eventuali prestazioni a rilievo sanitario, di carattere specialistico e/o non coperte dal sistema sanitario nazionale, ivi compreso, a titolo esemplificativo, l'acquisto di medicinali non forniti dal SSN, prestazioni



odontoiatriche, oculistiche, ginecologiche ecc. sono a carico dell'Ente che ne dispone l'allontanamento.

In caso di situazioni sanitarie particolarmente complesse, che richiedono l'assistenza continua da parte degli operatori, oltre le prestazioni ordinarie, si provvederà a quantificare una maggiorazione della retta pro-die.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'ammissione alla casa rifugio può avvenire tramite due modalità: ordinaria oppure in emergenza.

L'ammissione ordinaria in struttura è curata da un gruppo di lavoro denominato "*Gruppo Tecnico Gestionale*" costituito dal coordinatore della struttura, il rappresentante del Centro Antiviolenza ed un Assistente Sociale territoriale del Comune che ne dispone l'allontanamento.

I criteri di non idoneità sono:

- donne tossicodipendenti;
- donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- donne in situazione di difficoltà abitativa unicamente riferibile ad emergenza abitativa;
- potenziale incompatibilità con il gruppo degli ospiti.



le regole e l'organizzazione della struttura stessa. All'ospite viene fatto visionare il regolamento interno riportante il funzionamento e le regole di convivenza della casa e fatto firmare per accettazione dall'ospite. Qualora si ritenesse opportuno, verranno consegnate alle ospiti le chiavi di casa.

ASCOLTO

Le ospiti sosterranno colloqui settimanali programmati e in qualsiasi momento saranno ascoltate dalle operatrici che le seguono. L'ascolto avverrà in un clima sereno ed esente da ogni tipo di giudizio.

➤ SUPPORTO PSICOLOGICO

E' prevista la presenza di uno specialista nel settore che programmerà, a seconda del caso, la frequenza degli incontri per prestare la sua consulenza. La psicologa contribuirà a sostenere un percorso personale d'uscita dal disagio e dalla violenza attraverso la presa in carico finalizzata a favorire nuovi progetti di vita e di autonomia. Su richiesta delle ospiti, sarà possibile l'accompagnamento nel disbrigo delle pratiche giuridico-legali e nella fruizione dei servizi pubblici e privati, nonché ai servizi sanitari, sia per sé che per i propri figli.

➤ CONSULENZA LEGALE

Da attuarsi nei casi di maggiore difficoltà su richiesta delle utenti l'avvocato avvierà le procedure legali concordate mantenendo costante il collegamento con le operatrici della casa rifugio. In particolare, il legale curerà i rapporti con il Tribunale dei Minorenni, il



I SERVIZI DELLA “CASA RIFUGIO”

La “*Casa Rifugio*” garantisce ospitalità alle donne ed ai minori a loro affidati.

L'equipe operativa della stessa è costituita da sole donne e si avvale di un Coordinatore/Assistente Sociale, del supporto legale e psicologico, educatrici presenti costantemente all'interno della struttura e operatrici ausiliarie.

L'equipe educativa si pone l'obiettivo di supportare le donne nello sviluppo di un progetto personale volto al superamento delle situazioni che hanno portato alla situazione di difficoltà.

Si fornisce, inoltre, alla donna aiuto nel mantenere la cura dei propri figli e al contempo si elaboreranno i progetti di vita personale che permettano di continuare la propria attività lavorativa.

Il percorso prevede per ogni ospite una serie di servizi da attuarsi in una serie di fasi:

➤ FASE DI INSERIMENTO

Le ospiti della casa vengono preventivamente informate del loro inserimento. Di norma l'accoglienza avviene previa relazione dei Servizi Sociali, e successivamente l'ospite viene accolta dall'Assistente Sociale/coordinatore e dagli educatori che provvederanno a presentare la casa, visitare l'appartamento e presentare



Dalla data di accoglienza ogni ospite ed eventuali minori potranno risiedere nella casa rifugio per un periodo massimo di sei mesi, prorogabili solo per casi eccezionali valutati di volta in volta.

L'ammissione in emergenza mette a disposizione dell'ente inviante autorizzato (Forze dell'ordine, Pronto Soccorso, Tribunali), due posti di pronta accoglienza per i quali è garantita la reperibilità del coordinatore o un suo sostituto. Di norma la pronta accoglienza ha una durata massima di 5 giorni.

L'ospitalità viene accordata anche in situazioni di emergenza e in base al caso, l'equipe opererà per una ospitalità ordinaria o meno.

COSTO PRO-DIE

La retta giornaliera è stabilita in €. 70,00. Il costo della retta è a totale carico del Comune dove l'ospite ha la residenza o che dispone l'invio dell'ospite; la fatturazione avrà cadenza mensile.



LE VARIE FORME DI VIOLENZA

▪ *La violenza fisica*

Questa tipologia di violenza mina l'integrità fisica della donna. L'aggressione che può manifestarsi attraverso spinte, tirate di capelli, morsi, schiaffi, pugni, calci e l'aggressore può colpire con oggetti provocando tagli, lacerazioni, ferite, bruciateure, fratture. Violenza fisica viene fatta anche contro oggetti ad esempio distruggendo i mobili della casa, strappando i vestiti, confiscando i documenti. Le aggressioni sono dimostrazioni di crudeltà, sopraffazione e abuso di potere.

▪ *La violenza psicologica*

E' un tipo di violenza che mina l'integrità psicologica. Si manifesta attraverso critiche, denigrazioni, umiliazioni, insulti, limitazioni della libertà personale e di movimento, controllo della gestione della vita quotidiana, ricatti, minacce. L'effetto è quello di denigrare la persona nel suo valore e nella sua individualità. Questa forma di violenza agisce a livello profondo e causa molto spesso, in chi la subisce, perdita di autostima e della propria identità.

▪ *La violenza sessuale*

La violenza sessuale riguarda ogni forma di coinvolgimento in attività sessuali imposte. Contrariamente a quanto si crede, la maggior parte delle violenze sessuali viene agita da persone conosciute: ex partner, amici, vicini di casa, colleghi. Nella coppia viene



esercitata quando il partner impone rapporti sessuali, quando costringe ad utilizzare materiale pornografico, quando obbliga ad avere rapporti in presenza o con altre persone. Quando la violenza riguarda le bambine e i bambini, spesso questa ha inizio con "giochi" che coinvolgono, nel tempo, sempre più la sessualità, anche in modo indiretto.

▪ *La violenza economica*

La violenza economica riguarda ogni forma di controllo sull'autonomia economica del partner. Viene esercitata ostacolando la ricerca di un lavoro, sabotando ogni tentativo di lavorare, impedendo di avere un conto corrente. Il partner che agisce questa violenza, spesso, non contribuisce alle spese per la casa e a quelle per la famiglia, oppure esige un rendiconto per ogni minima spesa. Alle volte fa firmare documenti senza dare spiegazioni oppure si appropria degli averi dell'altra.

▪ *La violenza familiare*

Questa forma di violenza si presenta generalmente come una combinazione di violenza fisica, sessuale, psicologica ed economica. Accade generalmente all'interno della casa, viene agita da persone con cui normalmente si convive e che nella grande maggioranza dei casi sono uomini: padri, mariti, fidanzati, conviventi, ex partner, fratelli, figli.

