



# 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](mailto:casa@casadelledonne-bs.it)

[casa@casadelledonne.191.it](mailto:casa@casadelledonne.191.it)

[www.casadelledonne-bs.it](http://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 Quiete 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 Quiete 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.*