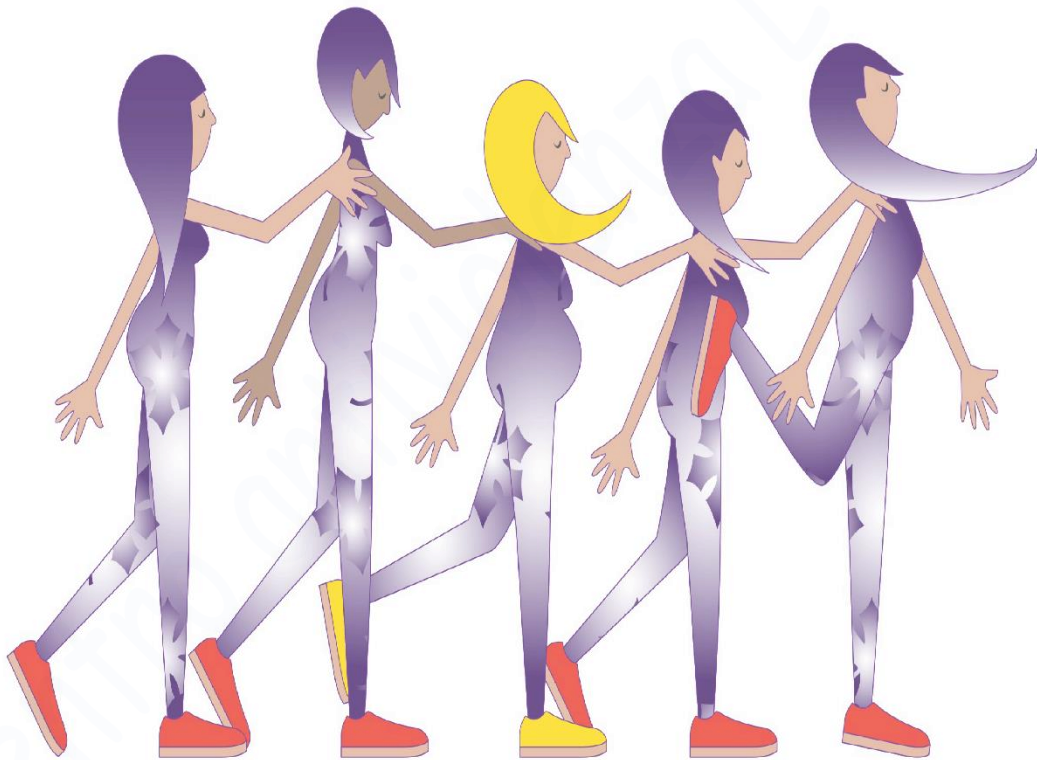


**CENTRO ANTIVIOLENZA LUNA -aps  
CARTA DEI SERVIZI - CAV e CASE della LUNA  
(CASE RIFUGIO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA E LORO  
FIGLI E FIGLIE)**



***Sin dall'antichità il genere umano ha guardato alle stelle per orientarsi.  
Ed è quando soffia il vento migliore, quello che ti avvolge dalle spalle e di cui respiri  
forte i sentori, che puoi infine levare gli occhi per vedere le stelle, tutte!  
Io vidi  
Le altre stelle  
(Luca Martini)***



## Sommario

CHI SIAMO .....	4
SCOPO SOCIALE: .....	6
MISSION.....	7
DEFINIZIONE DI CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV) .....	7
I NOSTRI SERVIZI .....	8
Personale: .....	9
Formazione del personale .....	10
CASE RIFUGIO.....	10
Tipologia di persone a favore delle quali è svolta l'attività.....	10
Modalità di accoglienza .....	11
Criteri e modalità di ammissione e di dimissione delle persone .....	12
<b>Criteri di ammissione:</b> .....	12
<b>Criteri di dimissione:</b> .....	12
Principali norme relative alla vita comunitaria.....	14
Presenza delle operatrici nelle Case e Reperibilità .....	15
Composizione e modalità di corresponsione del contributo spese .....	16
Gestione e Monitoraggio delle Procedure gestionali e operative .....	17
MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE .....	17



## CARTA DEI SERVIZI ETS - CENTRO ANTIVIOLENZA LUNA - APS

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e presentazione dei servizi erogati dal Centro Antiviolenza LUNA (di seguito denominato CAV) alle donne accolte, ai loro figli e figlie, agli Enti invianti e alle operatrici e collaboratrici.

L'obiettivo è quello di offrire ai destinatari una corretta informazione sulle prestazioni fornite e servizi connessi.

È uno strumento che:

- Informa gli/le utenti sui servizi offerti e sulle modalità di accesso
- Rende partecipe l'utenza al fine di impegnare il gruppo di lavoro a mantenere e migliorare i servizi proposti
- Garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli/delle utenti

Cosa contiene?

- Chi siamo - Note identificative e burocratiche
- L'indicazione delle prestazioni erogate e dei servizi offerti
- Descrive gli interventi del progetto





## CHI SIAMO

**Sede legale Via G. Ungaretti, 86 LUCCA Tel, 0583/997928 Codice fiscale 9202403046**

**Web: [www.associazioneluna.it](http://www.associazioneluna.it) - Fb: associazione luna**

**mail: [mail@associazioneluna.it](mailto:mail@associazioneluna.it) - PEC: [associazionelunaonlus@arubapec.it](mailto:associazionelunaonlus@arubapec.it)**

- ✓ Iscrizione Registro Unico Nazionale del Terzo settore con numero di Repertorio 56736
- ✓ Inserimento nella mappatura dei servizi socio sanitari 1522 (numero di pubblica utilità antiviolenza donne) da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri dipartimento per le pari opportunità dal 22/04/2009.
- ✓ Inserimento nell'elenco dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio della Regione Toscana in possesso dei requisiti di cui all'Intesa Stato Regioni del 27 novembre 2014 e successiva revisione del settembre 2022.
- ✓ Socia dell'Associazione Nazionale D.i.Re (Donne in rete contro la violenza – onlus) dal 18/05/2010 e facente parte del coordinamento toscano dei Centri antiviolenza e Case rifugio "TOSCA"
- ✓ Socia del CISMA (coordinamento italiano dei servizi contro il maltrattamento e l'abuso all'infanzia) da ottobre 2023

L'Associazione si è costituita nel 1999 con scrittura privata registrata a Lucca il 24 dicembre 1999 al n. 8377 serie III trasformato in atto pubblico.

Nel febbraio 2009 al repertorio 136.570 raccolta 16188 (reg. a Lucca al n. 1298 serie IT - Notaio Raspini) si costituisce anche come Centro Antiviolenza.

Nel dicembre 2018 con atto notarile al Repertorio 109567 e n. 28528 della Raccolta si è operata la trasformazione da associazione di volontariato – onlus a Ente del Terzo Settore denominata "Centro Antiviolenza Luna" aps (ente di Promozione sociale).

Nel 2008 l'Associazione, grazie ad un progetto innovativo CESVOT avvia un progetto di accoglienza in case rifugio ad indirizzo segreto/riservato denominato "Casa di Eva" che porta all'apertura di una prima casa rifugio detta "Casa Grande" e nel 2010 apre una seconda casa rifugio detta "Casa Piccola".

Nel 2018, grazie anche a fondi ministeriali del dipartimento Pari Opportunità (lg. 119), il Centro antiviolenza apre una casa di secondo livello (detta anche "di semi autonomia" denominata casa VANIA), progettata e programmata con la Regione Toscana e le conferenze zonali della Piana di Lucca e Valle del Serchio.

Nel luglio 2019 il CAV Luna ha aperto una Casa accoglienza per donne vittime di violenza e loro figlie e figlie con presenza di operatrice h24 denominata "FIORI DI MAGGIO"

Nel luglio del 2021 è stata aperta un'altra Casa rifugio ad indirizzo segreto in collaborazione con il CAV 365giorni al femminile nella provincia di Pistoia denominata CASA LUCREZIA.





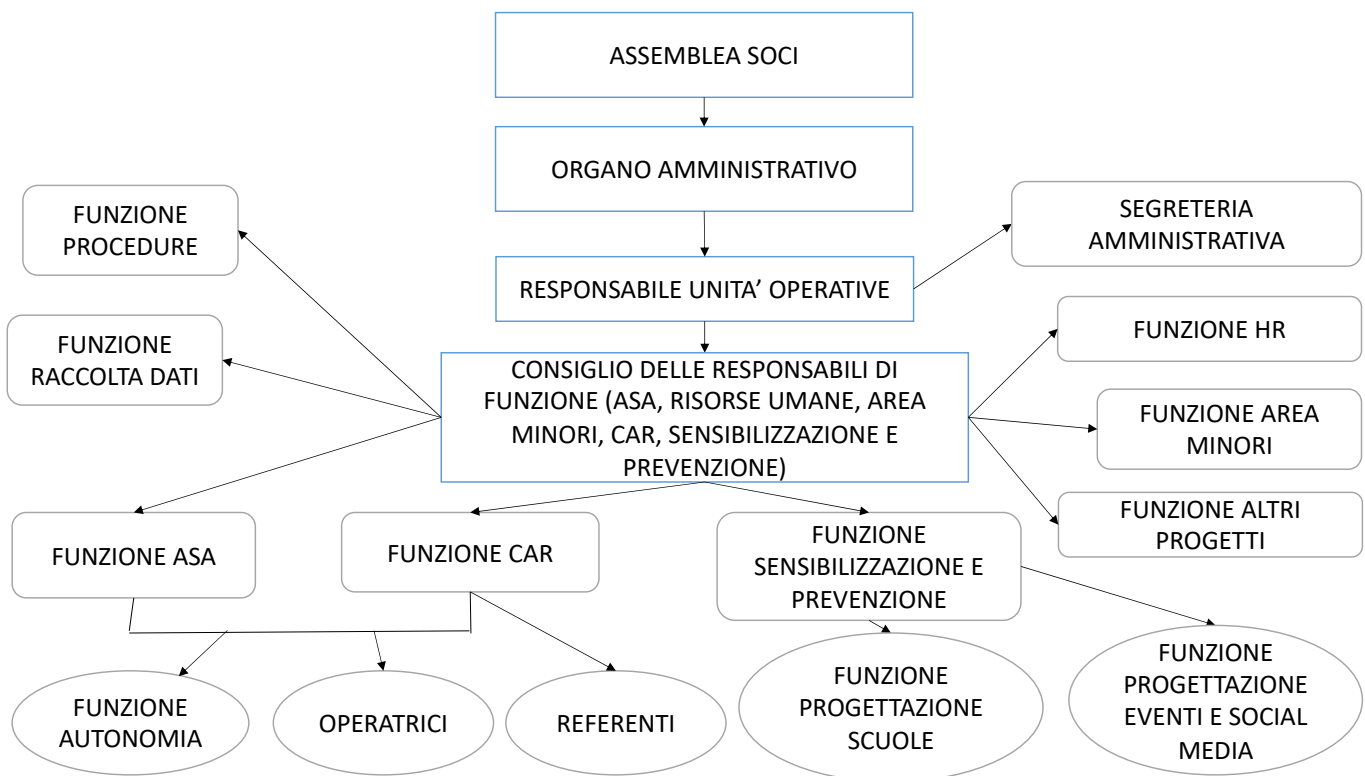
Attualmente il CAV LUNA gestisce:

**Case Rifugio ad indirizzo segreto:** Casa Ulivi, Casa Fenice, Casa Costanza, Casa Ipazia, Casa Lucrezia, Casa 1 (Luna)

**Casa di secondo livello:** Casa Vania

**Casa rifugio con indirizzo riservato con operatrice in presenza h24:** Fiori di Maggio.

### ORGANIGRAMMA



## SCOPO SOCIALE:

L'Associazione senza scopo di lucro, persegue come finalità la lotta e la prevenzione ad ogni tipo di violenza di genere (psicologica, fisica, sessuale ed economica) sulle donne e sui minori ed ogni altra azione volta alla violazione dei diritti umani, alla sicurezza, alla libertà, alla dignità e all'integrità fisica e psichica che possa costituire una minaccia per la salute.

Si propone anche come scopo il sostegno alle donne che in un particolare momento della vita si trovano a vivere situazioni di difficoltà personale, familiare e professionale. La mission del Centro Antiviolenza Luna si inquadra nell'ambito delle linee guida definite dalla **Convenzione di Istanbul** aperta alla firma l'11 maggio 2011 ratificata con legge 77 del 2013 da cui è scaturita la **legge 119 2014** e **Intesa Stato Regioni**.

La Convenzione richiede l'erogazione di determinati servizi considerati essenziali per la lotta contro la violenza di genere, fra cui il servizio di "**Counseling**" (art. 20, 1c), ovvero attività di accoglienza, sostegno e presa in carico delle donne vittime di violenza, e il servizio di "**Case rifugio**" (art. 20.1c e 23), ovvero servizi gratuiti di ospitalità per le donne vittime di violenza ed eventuali minori, gestiti da associazioni no profit e con personale esclusivamente femminile.

La **Convenzione** indica inoltre (art. 23) che i centri antiviolenza che forniscono tali servizi siano anche un raccordo fra i vari servizi e attività istituzionali e non, **ovvero che fungano da snodo territoriale per la gestione di un caso di violenza**.

Il CAV LUNA, come socia dell'Associazione nazionale Dire (donne in Rete) ne condivide i principi fondamentali individuati riconosciuti dalla Convenzione, ovvero:

- L'importanza della centralità del punto di vista della donna vittima di violenza nella ricerca di soluzioni e risposte al suo problema;
- Il processo di empowerment (rafforzamento) delle donne al fine di riguadagnare potere e controllo sulle proprie vite;
- Il valore per le donne di condividere la stessa esperienza con altre donne in situazioni simili;
- L'impegno a rispondere ai bisogni dei figli e delle figlie delle donne che hanno subito violenza, e quindi a riconoscere anch'essi quali vittime della violenza maschile.





## MISSION

La Mission CAV LUNA è la prevenzione e il contrasto ad ogni forma di violenza di genere e sui minori ed ogni altra azione volta alla violazione dei diritti umani, alla sicurezza, all'integrità fisica e psichica che possa rappresentare una minaccia per le donne. Il CAV si prefigge di far riconoscere alle donne la violenza subita, di starle a fianco in un percorso di volontà di uscire dalla situazione di violenza, di accompagnarle in percorso di cambiamento.

La **metodologia** dell'accoglienza si **fonda sulla relazione tra donne** e la valorizzazione del genere femminile che attraverso questa visione di sé produce autodeterminazione, autonomia, empowerment e legittima la soggettività della donna e dell'operatrice che l'accoglie.

**Una metodologia di accoglienza che non si sostituisce alla donna nelle scelte ma offre risorse senza porre condizioni.** Un approccio che, pur riconoscendo una diversità di ruoli tra operatrice e la donna accolta, non è fondato sul potere proprio perché la violenza ha le sue origini nell'esercizio del potere e del controllo all'interno delle relazioni interpersonali.

La metodologia di cui sopra è finalizzata a **favorire il passaggio dalla sudditanza all'autonomia attraverso l'attivazione di:**

- **processi di trasformazione culturale** ed intervenire sulle dinamiche strutturali da cui origina la violenza maschile e di genere sulle donne
- **percorsi volti a favorire l'autonomia personale ed economica** delle donne
- **la garanzia di riservatezza –segretezza - anonimato** alle donne che si rivolgono al CAV e ospitate nelle CAR e ai loro figli e figlie
- **processi e azioni** di prevenzione e di contrasto ad ogni forma di violenza di genere e sui minori ed ogni altra azione volta alla violazione dei diritti umani, alla sicurezza, all'integrità fisica e psichica che possa rappresentare una minaccia per la salute delle donne.
- **Costruzione della rete territoriale** di Enti e servizi istituzionali e non presenti sul territorio
- **Formazione degli operatori/trinci** che a vario titolo e professionalità si trovano ad interagire con le donne e minori vittime di violenza

## DEFINIZIONE DI CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV)

I centri Antiviolenza – CAV – sono luoghi di donne che hanno lo scopo di garantire Accoglienza, Protezione e Supporto alle donne vittime di violenza maschile o esposte a tale rischio congiuntamente alle/i loro figli/e minori indipendentemente dal luogo di residenza, nazionalità, religione, etnia, classe sociale ecc. come da disposizione della lg. 119 e della Convenzione di Istanbul.





I CAV intervengo sulle dinamiche culturali strutturali, maschiliste e patriarcali, da cui origina la violenza maschile sulle donne.

I CAV sostengono percorsi personalizzati di fuoriuscita dalla violenza utilizzando la metodologia della relazione tra donne.

Ai CAV è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare e/o conciliazione ivi compreso l'invio ad altri servizi che le applicano.

## I NOSTRI SERVIZI

I servizi offerti alla donna vittimano di violenza maschile sono garantiti, indipendentemente dal luogo di residenza, nazionalità, dalla cittadinanza e a titolo gratuito sono:

- Ascolto e accoglienza in presenza, telefonica, on line
- Informazione utili sui diritti e sulla possibilità di co-costruire un percorso d'uscita dalla situazione di violenza nel rispetto delle leggi vigenti.
- Colloqui individuali finalizzati alla raccolta della storia della donna, analisi della domanda e valutazione e valutazione del rischio con utilizzo **del metodo SARA (Spousal Assault Risk Assessment)**.
- Orientamento sociale: sostegno, accoglienza e accompagnamento volti alla co-costruzione di un percorso personalizzato d'uscita dalla situazione di violenza.
- Sostegno psicologico e di accompagnamento nel percorso di uscire dalla situazione di violenza con colloqui individuali o attraverso gruppi in modalità auto-aiuto
- Esplorazione delle risorse economiche, lavorative e di sostegno familiare delle donne
- Sostegno alla genitorialità
- Sostegno e supporto psicologico ai famigliari protettivi
- Sostegno e/o presa in carico delle minori vittime di violenza o abuso (a fronte di autorizzazione esplicita da parte di ne ha competenza: Servizi sociali, Tribunale, detentori della responsabilità genitoriale ecc.
- Servizio di Consulenza legale (le avvocate che collaborano allo sportello sono tutte iscritte nel registro del gratuito patrocinio e **non svolgono ruoli a difesa degli uomini accusati o condannati per violenza e/o maltrattamento**)
- Sostegno all'autonomia delle donne per la ricerca di una soluzione abitativa e lavorativa
- Attivazione di progetti di allontanamento della vittima dalla situazione di violenza ed eventuale inserimento in casa rifugio
- Gestione di case rifugio ad indirizzo segreto in semi autonomia, secondo livello con indirizzo riservato in semi autonomia e/o con operatrici presenti h24.
- Attività di eventi di sensibilizzazione e formazione nelle scuole di ogni ordine e grado volti alla prevenzione, al riconoscimento e al contrasto della violenza di genere
- Promozione di iniziative, eventi, manifestazioni pubbliche finalizzate alla sensibilizzazione e al contrasto della violenza di genere
- Formazione del personale volontario







- Formazione diretta e collaborazione con altri Enti Istituzionali e non, volti al riconoscimento della violenza e all'attivazione della rete territoriale che opera in tal senso
- Attività di raccolta dati al fine di favorire il flusso informativo a fine statistico sul fenomeno della violenza di genere. (Osservatorio Regionale, ISTAT ecc.)
- Promozione di eventi di solidarietà con lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e ricerca fondi.

## ORARI E REPERIBILITA'

### Orari:

Il CAV è aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 18,30; nei festivi e pre-festivi è garantita la reperibilità per casi d'emergenza. I numeri d'emergenza e altre informazioni sono indicati in segreteria telefonica che rimane attiva h24.

### Personale:

*“Per le attività a diretto contatto con le donne vittime di violenza il CAV, si avvale di personale esclusivamente femminile che utilizza una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne non giudicante; che interviene nel rispetto del quadro di riferimento dei diritti umani e delle pari opportunità che fa capo alle leggi italiane e alla convenzione CEDAW, in particolare alla Raccomandazione n. 35 e alle disposizioni della Convenzione di Istanbul.” (Presidenza del Consiglio conferenza unificata Stato Regioni Rep. Atti 146/CU del 14 settembre 2022).*

Il CAV Luna si avvale della collaborazione in tutte le sue funzioni di Operatrici. Si definisce **Operatrice** qualsiasi figura professionale che, pur avendo una diversa professionalità, (psicologa, counselor, assistente sociale, avvocatessa, educatrice, amministrativa ecc.) opera a vario titolo o funzione nel Centro.

*“Le operatrici operano secondo la metodologia dell'accoglienza tra donne come pratica centrale fondata sulla lettura della violenza di genere come fenomeno politico e sociale complessivo strutturale ed essere in possesso di essere adeguate all'ascolto, alla valutazione del rischio, all'accompagnamento nei percorsi d'uscita dalla violenza...” (Presidenza del Consiglio conferenza unificata Stato Regioni Rep. Atti 146/CU del 14 settembre 2022).*

Il CAV Luna collabora con le diverse figure professionali che, a vario titolo, sono coinvolte nella presa in carico della donna e dei minori (medico di base, pediatra, UFSMIA, Procura, Forze dell'Ordine, Enti di Terzo Settore, Centri per l'Impiego...).





I CAV e le Case Rifugio sono infatti soggetti di una vasta **Rete Territoriale** che opera nel contrasto alla violenza di genere, fondamentale per fornire una risposta efficace a situazioni che spesso coinvolgono vari ambiti di vita come quello abitativo, lavorativo, legale, sanitario.

## Formazione del personale

Fondamentale è la formazione specifica di base e permanente delle operatrici del CAV. Annualmente viene disposto un piano formativo per il personale dipendente e volontario, come da requisito stabilito dal DLRT per l'iscrizione all'elenco regionale dei Centri Antiviolenza e Case Rifugio e dalla Presidenza del Consiglio a conferenza unificata Stato Regioni del settembre 2022 e nello specifico 120 ore per la formazione iniziale per le nuove operatrici e minimo 16 ore di aggiornamento ore le operatrici senior. Inoltre il CAV Luna garantisce l'esercizio del diritto/dovere formativo predisponendo un piano formativo scaturito dall'analisi dei bisogni espressi dalle responsabili/operatrici. È previsto che le operatrici svolgano attività di supervisione periodica, sia tra pari che con l'ausilio di psicoterapeute e/o educatrici esperte e formate sulla violenza di genere.

## CASE RIFUGIO

**Le case Rifugio sono civili abitazioni ad indirizzo riservato o segreto, a bassa intensità assistenziale, nate allo scopo di consentire alle donne vittime di violenza e ai loro figli/e l'allontanamento da situazioni di violenza e di dar loro protezione e un tempo ed uno spazio per riprogettare il proprio percorso di vita personale.**

**L'accoglienza viene garantita indipendentemente dall'aver o meno denunciato i maltrattanti alle autorità preposte.**

(Hanno il loro riferimento nella LRT 41/2005 e nel regolamento di attuazione DPG 2/R/2018 art. 22. L'art 22 l.r. 41/05 stabilisce che le Case Rifugio sono strutture soggette a SCIA (comunicazione avvio attività), pertanto non necessitano di accreditamento.)

Il CAV Luna gestisce diverse tipologie di case:

- Per la prima emergenza
- Per la protezione e sviluppo di un progetto d'uscita (medio e lungo termine) sia in semi autonomia che con operatrice in presenza h24

## Tipologia di persone a favore delle quali è svolta l'attività

I servizi sono dedicati a donne maggiorenni italiane e straniere indipendentemente dal luogo di residenza, nazionalità, etnia, ceto sociale ecc.... sole o con figlie e figli (i figli maschi possono essere accolti se di età inferiore ad anni 12) che subiscono o che abbiano subito violenza di genere.



Nella tipologia **non** rientrano persone che presentano **patologie psichiatriche, gravi handicap fisici e mentali, tossicodipendenze, alcolismo o vittime di tratta a scopo di prostituzione.**

## Modalità di accoglienza

**Accoglienza programmata** nella casa rifugio viene effettuata dal lunedì al venerdì, (preferibilmente nei primi gg della settimana) e mai nei giorni festivi o prefestivi salvo casi eccezionali e comunque concordati con l'Ente Inviante, previa relazione e comunicazione di presa in carico ufficiale.

**Accoglienza in emergenza** avverrà solo in casi eccezionali e dopo una **prima rilevazione** del rischio da parte degli operator\* di primo contatto della donna (Pronto Soccorso, FFO, CAV, Servizi Sociali Territoriali ...) e/o Ente inviante. Successivamente le operatrici specializzate del CAV LUNA procederanno alla rilevazione e valutazione del rischio e l'esame del caso per l'assenso definitivo.

- L'ingresso potrà avvenire dalle 8,30 alle 19,00 dal lunedì al sabato ed eccezionalmente nei giorni festivi, mai nelle ore notturne.
- **L'accoglienza in emergenza sarà effettuata salvo disponibilità di posti.**

Servizi offerti per accoglienza in emergenza :

- L'Operatrice provvede ad accogliere il nucleo presso la sede del Centro o presso il Pronto Soccorso dell'unità territoriale lucchese.
- Viene effettuato un primo colloquio di conoscenza con la donna durante il quale sarà cura dell'operatrice in accoglienza di:
  - Spiegare il funzionamento, la finalità e il regolamento della casa rifugio ad indirizzo segreto
  - Accompagnare il nucleo in casa rifugio dove le verranno consegnati generi alimentari e di prima necessità come vestiario e tutto ciò che necessità ad eventuali minori accolti
  - Raccolta della documentazione in possesso della donna (referti medici ps, denunce, documenti passaparti documenti identità permessi soggiorno ecc..)

Se la permanenza nella casa rifugio si protrae oltre h 72:

- Verranno attivati servizi di consulenza legale
- Sostegno psicologico
- Elaborare di un progetto personalizzata a breve termine in collaborazione con il servizio sociale territoriale competente

## Rilevazione e Valutazione del rischio di recidiva



Il CAV, secondo la metodologia condivisa con la Rete Nazionale, prevede, prima dell'ingresso in CR, **uno o più colloqui** presso il Centro. Viene svolto un primo passaggio di **conoscenza della donna e del suo vissuto; successivamente si procede ad una prima rilevazione e successiva valutazione del rischio di recidiva e di letalità presente nella situazione riferita.** Tale valutazione viene svolta grazie all'ausilio di strumenti scientifici, linee guida o check list validate nel tempo (quali il **DA - Danger Assessment** di Campbell, il **S.A.R.A- Spousal Assault Risk Assessment** di P. R. Kropp, S. D. Hart, C. D. Webster, & D. Eaves; il **DASH**, etc). Questi moduli permettono di individuare indicatori ed altri elementi di fatto e di diritto che consentono di determinare, in senso probabilistico, il rischio di letalità a cui la donna e i bambini sono esposti.

In base a quanto emerge, viene proposto alla donna la possibilità di essere accolta in casa rifugio in modo da poter attivare subito un'azione di protezione nei suoi confronti e nei confronti dei/le figli/e sottraendoli al maltrattamento.

## Criteria e modalità di ammissione e di dimissione delle persone

### Criteria di ammissione:

- ✓ donne vittime di violenza di genere, sole o con figli, che non hanno a disposizione luoghi alternativi di rifugio
- ✓ donne che necessitano di un allontanamento dal proprio contesto familiare per motivi di tutela e protezione
- ✓ disponibilità allo spostamento del minore in un'altra scuola
- ✓ **motivazione ad intraprendere un percorso di consapevolezza** circa la violenza subita, un percorso di uscita dal maltrattamento e di acquisizione di autonomia economica
- ✓ **accettazione mediante sottoscrizione del regolamento della casa**
- ✓ **assenza di malattie infettive, dipendenze, malattie psichiatriche, gravi disabilità**

### Criteria di dimissione:

Il momento della dimissione verrà concordato insieme alla donna e al servizio dell'Ente Inviante, tenendo conto del raggiungimento degli obiettivi previsti e/o contenuti nel progetto personalizzato PEI.

La donna verrà dimessa quando, dopo aver superato la fase critica legata al maltrattamento, avrà raggiunto gli obiettivi minimi relativi alla **sicurezza** (a titolo esemplificativo e non esaustivo: ottenimento di misure cautelari, misura di tutela dal maltrattante ecc...), alle competenze psicologiche, sociali ed economiche fondamentali per una gestione autonoma della sua vita o quando venga concordato un trasferimento ad altra Casa rifugio o altra tipologia di accoglienza.



**N.B.** Altro criterio dell'interruzione dell'accoglienza, a **insindacabile** giudizio della responsabile della struttura, è il **mancato rispetto del regolamento interno** della casa rifugio che la donna accolta firma per accettazione al momento dell'ingresso o il sopraggiungere di evidenze che rendano incompatibile la permanenza del nucleo in struttura.

### Attività:

✓ **Attività di Coordinamento in ingresso.**

Richiesta di ingresso: contatti con ente inviante, valutazione della situazione e del rischio da parte dell'operatrice in turno, valutazione del caso in equipe, inserimento in Casa Rifugio.

Prima fase: colloquio d'ingresso, attivazione delle misure di protezione per la donna e i minorenni. (Es. cambio medico di base e pediatra, attivazione del servizio "seguimi" alle poste, cambio sim, eventuale trasferimento scolastico per i/le minorenni) attivazione del congedo lavorativo se necessario, raccordo con il servizio sociale territoriale di competenza, preparazione della casa e dei generi di prima necessità (ad es. prima spesa alimentare e biancheria), colloqui di sostegno e primo orientamento.

✓ **Percorso ed uscita del nucleo dalla Casa Rifugio.**

Elaborazione con la donna del progetto personalizzato a breve, medio e lungo termine mediante colloqui strutturati ed attivazione di tutte le risorse professionali del CAV e della rete territoriale.

Il PEI si compone di tre sezioni, ognuna delle quali definisce:

- ✓ Gli obiettivi
- ✓ I tempi di realizzazione
- ✓ Le modalità e gli strumenti
- ✓ I risultati attesi
- ✓ Verifica in itinere

**NB. Tutto il percorso è condiviso con la donna e il Servizio Sociale territoriale inviante/ di riferimento. La modalità e l'erogazione dei servizi offerti sono valutati e integrati all'interno del progetto individualizzato**

## MODALITA' DI INTERVENTO

I percorsi di accoglienza vengono realizzati in co-progettazione con l'Ente Inviante, il nucleo ospite e la struttura e mirano, a partire dai bisogni e dalle risorse dei singoli, alla costruzione di progetti che accompagnino la donna verso una progressiva e reale autonomia di vita.

Per ciascuna ospite viene elaborato dalla Responsabile, un progetto personalizzato, definito in acronimo (PEI), costruito assieme all'Ente Inviante e alla donna.



I progetti hanno lo scopo di fornire alle donne un sostegno mirato al potenziamento delle capacità genitoriali e personali e un supporto nella conoscenza dei servizi territoriali. Inoltre sono un veicolo per promuovere una nuova integrazione nel tessuto territoriale di riferimento, prevenendo così l'eventuale emersione di condizioni di disagio ed esclusione sociale.

In particolare per il nucleo ospitato nella casa “**Fiori di Maggio**” dove il personale è presente in H24, sono intensificate le attività di osservazione finalizzate alla elaborazione di interventi psico-educativi mirati al raggiungimento degli obiettivi concordati con l'Ente inviante e la donna, al momento dell'elaborazione del progetto personalizzato - PEI

Le osservazioni sulla donna e sui minori sono relative ad aree specifiche come, ad esempio, comportamenti e dinamiche riguardanti:

- con sé
- madre bambini/e (anche in ottica di genere)
- la donna con il partner o ex partner, con il padre dei minori
- i bambini con il padre o altri famigliari di riferimento (incontri e/o telefonate protette)
- la comunità in cui vivono sia la donna che i minori
- la scuola, gruppi sportivi ...
- il gioco madre/bambino/a
- la famiglia di origine
- le altre ospiti e altri bambini/e ospitati
- il personale della struttura

Per il **minore/i** gli obbiettivi principali riguardano:

- Rapporto con i genitori
- Autonomia
- Rapporto con sé e con gli altri
- Rapporto con le varie attività scolastiche ed extra scolastiche

Per la **madre** gli obbiettivi riguardano:

- Competenze genitoriali
- Casa, lavoro, percorso di studi e formazione
- Gestione della quotidianità anche economica
- Altri obbiettivi specifici condivisi con i Servizi Sociali

## Principali norme relative alla vita comunitaria

Le ospiti sono tenute a:



- ✓ **mantenere la segretezza, dell'indirizzo. La violazione comporta l'espulsione immediata dalla casa rifugio.**
- ✓ se in possesso di telefono cellulare, a sostituire la precedente scheda sim con un nuovo numero telefonico o in caso che lo stesso sia dotato di dispositivo GPS la sostituzione del telefono stesso.
- ✓ rientrare a casa entro le 21 salvo deroghe concordate con l'operatrice
- ✓ rispettare il silenzio nelle fasce orarie 14:00 -16:00 e 21:30-6:30
- ✓ rispettare la privacy e gli oggetti delle altre ospiti
- ✓ rispettare le norme igieniche necessarie in caso di particolari patologie
- ✓ provvedere in autonomia alla gestione degli aspetti pratici della vita in casa: acquisto delle cose necessarie (spesa alimentare, etc.), la pulizia degli ambienti personali e spazi comuni, lavaggio degli oggetti personali etc.
- ✓ a provvedere in autonomia agli spostamenti giornalieri (per andare al lavoro, dal medico etc.) salvo diversi accordi con le operatrici in turno
- ✓ essere responsabili della conservazione e dell'igiene della casa; le pulizie degli spazi comuni verranno organizzate con turnazioni
- ✓ NON fumare all'interno dei locali della casa
- ✓ NON introdurre e/o assumere bevande alcoliche e sostanze stupefacenti durante la permanenza nella casa
- ✓ NON introdurre nella casa alcune categorie di farmaci come oppioidi o psicofarmaci (Ansiolitici, Antidepressivi, Antipsicotici, Neurolettici) a meno che non si sia in possesso di regolare prescrizione e ricetta medica. In tal caso le modalità di somministrazione e conservazione dei medicinali deve essere concordato con la Responsabile della struttura.
- ✓ NON introdurre animali all'interno della casa rifugio.

Per ogni altra disposizione si rimanda al regolamento interno esposto in ogni casa di accoglienza.

## Presenza delle operatrici nelle Case e Reperibilità

Premesso che le case rifugio **sono case in semi autonomia**, ovvero a bassa intensità assistenziale, viene garantita una presenza giornaliera e/o reperibilità di almeno un'operatrice per la gestione di accoglienza in emergenza tutti i giorni della settimana esclusi Natale, Santo Stefano, primo giorno dell'anno, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto.

Per questioni di sicurezza e riservatezza, è consentito l'accesso alla casa unicamente alle figure professionali femminili, necessarie alla realizzazione del progetto personalizzato della donna (psicologhe, educatrici, operatrici ecc.)

## Tempi di permanenza nella casa rifugio

Il tempo di permanenza può variare da pochi giorni a 6 mesi (prorogabile sulla base di un progetto individuale) in accordo con la donna e il servizio sociale di riferimento.





## Composizione e modalità di corresponsione del contributo spese

È richiesta, da parte dei Servizi Sociali di competenza, l'impegno scritto della presa in carico progettuale ed economica prima dell'ingresso della donna in Casa Rifugio.

Il contributo spese si basa su quanto espresso nella Delibera Regione Toscana n. 828 del 6/7/2020 (che definisce i servizi minimi che le case rifugio devono offrire alle donne ospiti ed ai minori accolti) e in particolare quanto segue:

- a. Spese relative al funzionamento della struttura (locazione, utenze, assicurazione immobile e responsabilità civile, manutenzioni e riparazioni immobile, elettrodomestici, prodotti e attrezzature per la pulizia e manutenzione giardino ecc..)
- b. Spese per il vitto e alloggio del nucleo ospite (cibo e prodotti per l'igiene personale, biancheria per la casa), abbigliamento.
- c. Trasporti (biglietti/abbonamenti a mezzi di trasporto pubblico all'interno del territorio di competenza del CAV).
- d. Accompagnamento a udienze, colloqui con servizi sociali e UFSMIA entro il territorio provinciale. SONO ESCLUSI: rimborsi per viaggi dovuti a motivi lavorativi della donna ospite, spese per il rinnovo documenti e del permesso di soggiorno
- e. Spese per assistenza medica (farmaci di base, ticket sanitari e visite specialistiche coperte dal servizio sanitario nazionale) SONO ESCLUSI: esami e visite in centri medici privati, cure dentali presso studi privati, terapie specialistiche.
- f. Personale specializzato per il sostegno psicologico, sostegno alla genitorialità, educativo e di consulenza legale
- g. Osservazione e monitoraggio del funzionamento della diade madre/figli al fine di personalizzare gli interventi di accoglienza e protezione
- h. Sostegno alla relazione madre/figli, tramite colloqui individuali e laboratori psico educativi elaborati da psicologhe/educatrici specializzate
- i. Laboratori ludico/ricreativi interni
- j. Sostegno scolastico tramite personale del Centro
- k. Materiale scolastico (esclusi i libri di testo)
- l. Attivazione e interazione con la rete scolastica e sanitaria
- m. Costruzione del percorso di sostegno in collaborazione con gli altri servizi coinvolti

### **SERVIZI DISPONIBILI SU RICHIESTA DELL'ENTE INVIANTE:**

- baby-sitter per garantire al minore la presenza di un adulto nei momenti in cui la madre deve allontanarsi per motivi di lavoro o altre necessità.
- accompagnamento per incontri protetti
- accompagnamento presso consolati, ambasciate e uffici pubblici fuori territorio provinciale
- sostegno psicologico dei minori accolti in Casa Rifugio





## Gestione e Monitoraggio delle Procedure gestionali e operative

Il CAV Luna applica un sistema di monitoraggio e individuazione dei punti critici in tutti i processi organizzativi. Il sistema di qualità utilizzato regola, pianifica e documenta i processi di lavoro all'interno del Centro di Ascolto e delle Case Rifugio. L'obiettivo perseguito è quello di migliorare costantemente il livello di efficacia ed efficienza dei processi e dei servizi.

Nello specifico esso prevede:

- Monitoraggio e controllo dell'organizzazione dei servizi in modo da garantire la miglior qualità possibile dei servizi erogati
- Formazione continua del personale al fine di incrementare costantemente il livello di competenza
- Adozione di moduli di valutazione del livello di soddisfazione del personale interno e delle utenti del Centro e delle Case Rifugio

### MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I documenti e i dati sensibili in formato cartaceo saranno conservati in una cassetta con chiusura di sicurezza nella sede dell'Associazione Luna Onlus.

I documenti in formato elettronico e i dati sensibili saranno conservati nel personal computer protetti da una password.

**NOTA:** Il Presente documento si intende letto ed approvato dall'Ente Inviante al momento dell'ingresso del nucleo in Casa Rifugio.

