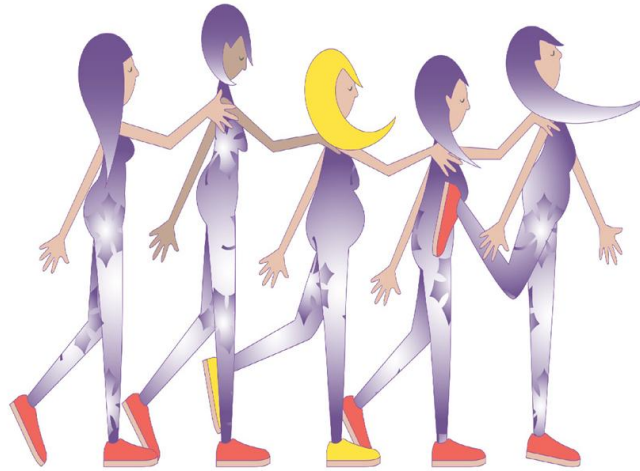




CENTRO ANTIVIOLENZA LUNA APS



CARTA DEI SERVIZI

CAV E CASE DELLA LUNA

*“Io vidi
Le altre stelle”*

Anno 2026



SOMMARIO

- PRESENTAZIONE
- STRUTTURE GESTITE
- ORGANIGRAMMA
- FINALITÀ
- MISSION
- DEFINIZIONE CAV
- METODOLOGIA
- RETE
- SERVIZI
- ACCESSO
- PERSONALE
- CASE RIFUGIO
- ACCOGLIENZA
- RISCHIO
- PROGETTO
- CONVIVENZA
- CONTRIBUTI
- RECLAMI
- PRIVACY



PRESENTAZIONE

Il Centro Antiviolenza LUNA APS è:

iscritto al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), n. Repertorio 56736;

inserito nella mappatura dei servizi socio-sanitari del numero nazionale 1522 (Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità) dal 22/04/2009;

inserito nell'elenco dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio della Regione Toscana, in possesso dei requisiti previsti dall'Intesa Stato-Regioni del 27 novembre 2014 e successive revisioni (settembre 2022);

socio dell'Associazione nazionale D.i.Re – Donne in Rete contro la Violenza dal 18/05/2010 e parte del coordinamento toscano dei Centri antiviolenza e Case rifugio "TOSCA";

socio del CISMA (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia) da ottobre 2023.

L'Associazione è stata costituita nel 1999 con scrittura privata registrata a Lucca il 24 dicembre 1999 (n. 8377, serie III), successivamente trasformata in atto pubblico.

Nel febbraio 2009 (Repertorio 136.570, Raccolta 16188 – Notaio Raspini) si costituisce anche come Centro Antiviolenza.

Nel dicembre 2018, con atto notarile (Repertorio 109567, Raccolta 28528), avviene la trasformazione da associazione di volontariato ONLUS a Ente del Terzo Settore, assumendo la denominazione di Centro Antiviolenza LUNA APS.

Nel 2008, grazie a un progetto innovativo CESVOT, l'Associazione avvia il primo progetto di accoglienza in case rifugio ad indirizzo segreto/riservato denominato "Casa di Eva", che porta all'apertura di una prima struttura ("Casa Grande") e, nel 2010, di una seconda ("Casa 1 Piccola").



STRUTTURE GESTITE

Attualmente il CAV LUNA gestisce:

Case Rifugio di primo livello ad indirizzo segreto:

Casa Ulivi, Casa Fenice, Casa Costanza, Casa Ipazia, Casa Lucrezia, Casa 1 (Luna);

Casa di accoglienza in emergenza:

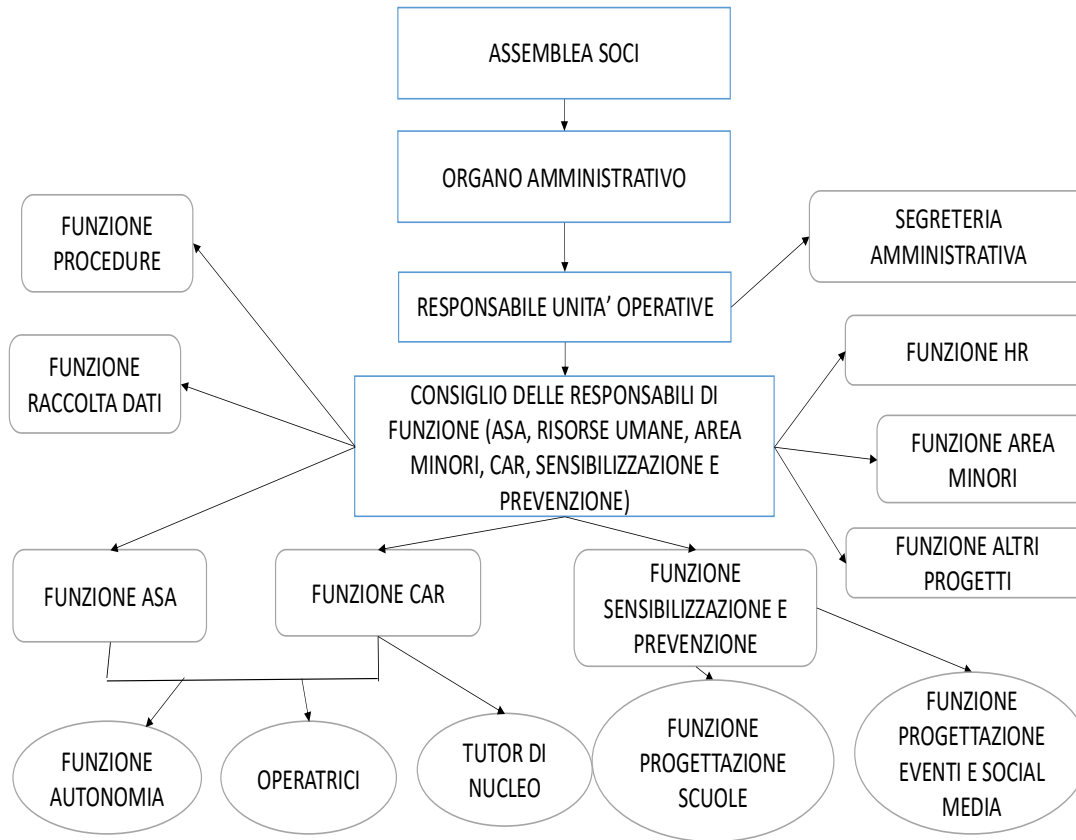
Fiori di Maggio;

Casa rifugio di secondo livello ad indirizzo riservato:

Casa Giulia



ORGANIGRAMMA





FINALITÀ E QUADRO DI RIFERIMENTO

L'Associazione, senza scopo di lucro, persegue la prevenzione e il contrasto di ogni forma di violenza di genere (psicologica, fisica, sessuale ed economica) nei confronti delle donne e dei minori, nonché ogni azione volta alla tutela dei diritti umani, della sicurezza, della libertà, della dignità e dell'integrità fisica e psichica.

L'Associazione si propone inoltre di sostenere le donne che, in particolari momenti della loro vita, si trovano a vivere situazioni di difficoltà personale, familiare e professionale.

L'attività del Centro Antiviolenza LUNA si colloca nel quadro delle linee guida definite dalla Convenzione di Istanbul (11 maggio 2011), ratificata in Italia con Legge n. 77/2013 e recepita con Legge n. 119/2014, nonché nell'ambito delle Intese Stato-Regioni in materia.

La Convenzione prevede l'erogazione di servizi essenziali per il contrasto alla violenza di genere, tra cui:

servizi di accoglienza, sostegno e presa in carico delle donne vittime di violenza (art. 20);

servizi di ospitalità in case rifugio, gratuiti e gestiti da associazioni non profit con personale esclusivamente femminile (artt. 20 e 23).

I Centri Antiviolenza svolgono inoltre una funzione di raccordo tra i servizi territoriali, operando come nodo centrale nella gestione dei casi di violenza.

Il CAV LUNA, in qualità di socio dell'Associazione nazionale D.i.Re – Donne in Rete contro la Violenza, ne condivide i principi fondamentali:

centralità del punto di vista della donna nella definizione del percorso di uscita dalla violenza;

promozione dell'empowerment e del recupero dell'autonomia;

valorizzazione della relazione tra donne e della condivisione delle esperienze;

riconoscimento dei figli e delle figlie come vittime di violenza assistita.

MISSION

Il Centro Antiviolenza LUNA opera per la prevenzione e il contrasto di ogni forma di violenza di genere, accompagnando le donne in percorsi di consapevolezza, fuoriuscita dalla violenza e cambiamento.



L'intervento si fonda su una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, che valorizza la soggettività femminile e promuove autodeterminazione, autonomia ed empowerment.

Il Centro non si sostituisce alla donna nelle scelte, ma la sostiene offrendo strumenti, risorse e accompagnamento, nel rispetto dei suoi tempi e della sua volontà.

L'approccio adottato riconosce la violenza come fenomeno strutturale, legato a dinamiche di potere e controllo all'interno delle relazioni.

In tale prospettiva, il CAV LUNA promuove:

percorsi di autonomia personale ed economica delle donne;

la garanzia di riservatezza, segretezza e anonimato;

azioni di prevenzione e contrasto alla violenza di genere;

la costruzione e il rafforzamento della rete territoriale dei servizi;

la formazione continua delle operatrici e degli operatori coinvolti.

DEFINIZIONE DI CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV)

I Centri Antiviolenza (CAV) sono luoghi gestiti da donne che garantiscono, a titolo gratuito, accoglienza, protezione e supporto alle donne vittime di violenza maschile o esposte a tale rischio, insieme ai loro figli e figlie minori, indipendentemente da residenza, nazionalità, religione, etnia o condizione sociale, in conformità alla Legge n. 119/2013 e alla Convenzione di Istanbul.

I CAV operano attraverso azioni di prevenzione e contrasto, intervenendo sulle dinamiche culturali e strutturali, di matrice patriarcale, che sono all'origine della violenza maschile sulle donne.

Promuovono percorsi personalizzati di fuoriuscita dalla violenza, fondati sulla metodologia dell'accoglienza e della relazione tra donne, nel rispetto dell'autodeterminazione e delle differenze individuali.

Ai Centri Antiviolenza è fatto esplicito divieto di ricorrere a tecniche di mediazione familiare o conciliazione, nonché di indirizzare le donne verso servizi che le prevedano.

I CAV svolgono inoltre le seguenti funzioni:

promozione di attività di prevenzione e sensibilizzazione sul territorio;

formazione delle operatrici e degli operatori dei servizi, delle istituzioni e delle realtà del territorio;



partecipazione e costruzione delle reti territoriali antiviolenza.

La metodologia dell'accoglienza tra donne

Il Centro Antiviolenza Luna adotta la metodologia dell'accoglienza tra donne, pratica fondante dei Centri Antiviolenza, basata su una relazione non giudicante, orizzontale e orientata all'ascolto e al riconoscimento dell'esperienza della donna.

Tale metodologia si fonda su una lettura della violenza maschile contro le donne come fenomeno strutturale, radicato nelle disuguaglianze di genere e nei rapporti di potere tra uomini e donne, e non come evento episodico o emergenziale.

L'accoglienza tra donne si realizza attraverso:

l'ascolto attivo e rispettoso dei tempi e dei bisogni della donna;

il riconoscimento della sua soggettività e della sua esperienza;

l'assenza di giudizio rispetto alle scelte, anche quando appaiono contraddittorie;

il sostegno ai processi di consapevolezza e autodeterminazione;

la valorizzazione delle risorse personali e delle capacità della donna.

Il percorso non è predefinito, ma costruito insieme alla donna, nel rispetto delle sue scelte e della sua sicurezza.

Le operatrici del Centro condividono un approccio comune e una formazione specifica sulla violenza di genere, e operano in équipe, garantendo uno spazio di confronto e supervisione finalizzato a sostenere la qualità dell'intervento.

La relazione tra donne rappresenta uno spazio di fiducia e riconoscimento, in cui la donna può rileggere la propria esperienza, uscire dall'isolamento e avviare un percorso di cambiamento.

Il lavoro di rete

Il Centro Antiviolenza Luna riconosce nel lavoro di rete un elemento fondamentale e strutturale della propria azione, indispensabile per garantire protezione, efficacia degli interventi e continuità nei percorsi di uscita dalla violenza.

Il lavoro di rete costituisce una metodologia trasversale che accompagna tutte le fasi del percorso della donna, a partire dal primo contatto fino alla costruzione dell'autonomia, e si fonda sul rispetto della centralità, autodeterminazione e volontà della donna.

In coerenza con quanto previsto dalle linee di indirizzo nazionali e internazionali, tra cui la Convenzione di Istanbul e gli atti della Conferenza Stato-Regioni, il Centro opera all'interno



della rete territoriale antiviolenza, promuovendo un approccio integrato tra i diversi soggetti coinvolti.

Il lavoro di rete si basa su:

il riconoscimento delle competenze e dei ruoli specifici di ciascun servizio;

la collaborazione tra soggetti nel rispetto della riservatezza e della volontà della donna;

la condivisione di informazioni utili, ove autorizzata, per una corretta valutazione del rischio;

l'attivazione di interventi coordinati e tempestivi;

la costruzione di percorsi personalizzati e sostenibili nel tempo.

Il Centro Antiviolenza Luna collabora stabilmente con:

servizi sociali territoriali;

servizi sanitari e pronto soccorso (incluso il percorso Codice Rosa);

servizi di pronto intervento sociale e di emergenza territoriale;

forze dell'ordine;

autorità giudiziaria;

istituzioni scolastiche ed educative;

altri Centri Antiviolenza e Case Rifugio, anche a livello regionale e nazionale;

enti del terzo settore e realtà del territorio;

reti e coordinamenti regionali, tra cui il coordinamento TOSCA.

Il Centro partecipa inoltre a tavoli interistituzionali e momenti di coordinamento finalizzati alla definizione di protocolli operativi condivisi, al miglioramento delle prassi e allo sviluppo di strategie integrate di prevenzione e contrasto alla violenza di genere.

Attraverso il lavoro di rete, il Centro garantisce una presa in carico integrata e multidimensionale, in grado di rispondere ai bisogni complessi delle donne e dei/delle minori coinvolti, favorendo percorsi di protezione, empowerment e autonomia.



I NOSTRI SERVIZI

Il CAV LUNA garantisce a titolo gratuito, i seguenti Servizi, oltre alle case rifugio:

Ascolto e accoglienza in presenza, telefonica e online;

Informazione e orientamento sui diritti e sulle possibilità di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza;

Colloqui individuali, finalizzati alla raccolta della storia della donna, all'analisi della domanda e alla valutazione del rischio, anche attraverso strumenti specifici (es. metodo SARA – Spousal Assault Risk Assessment);

Orientamento sociale e accompagnamento, per la co-costruzione di un percorso personalizzato di uscita dalla violenza;

Sostegno psicologico, individuale e/o di gruppo (anche in modalità di auto-aiuto);

Valutazione e valorizzazione delle risorse personali, economiche e lavorative;

Sostegno alla genitorialità;

Supporto ai familiari protettivi;

Presenza in carico di minori vittime di violenza o abuso, nei limiti delle autorizzazioni previste dalla normativa vigente;

Consulenza legale, garantita da avvocate iscritte al gratuito patrocinio, nel rispetto dei principi etici dei Centri Antiviolenza;

Sostegno all'autonomia abitativa e lavorativa;

Attivazione di percorsi di protezione, compreso l'allontanamento dalla situazione di violenza e l'eventuale inserimento in casa rifugio;

Accoglienza in case rifugio ad indirizzo segreto, in emergenza e di secondo livello in semi-autonomia;

Attività di prevenzione e sensibilizzazione, anche nelle scuole di ogni ordine e grado;

Promozione di iniziative pubbliche e campagne di sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere;

Formazione di volontarie, operatrici e collaboratrici dei Centri Antiviolenza;



Collaborazione con enti e servizi del territorio per il riconoscimento e il contrasto della violenza;

Raccolta ed elaborazione dati a fini statistici (Osservatorio regionale, ISTAT, ecc.);

Attività di sensibilizzazione e raccolta fondi a sostegno delle attività del Centro.

ORARI

Il Centro Antiviolenza è aperto nei giorni feriali:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 12:30;

dal lunedì al giovedì dalle ore 15:30 alle 18:30;

il venerdì dalle ore 15:00 alle 19:00.

REPERIBILITÀ

Nei giorni festivi e prefestivi è garantita la reperibilità per situazioni di emergenza nella fascia oraria dalle ore 9:00 alle 19:00.

È inoltre attiva una segreteria telefonica h24, attraverso la quale vengono fornite:

informazioni sugli orari di apertura del Centro;

indicazioni sui servizi disponibili;

numeri utili da contattare in caso di emergenza o necessità di reperibilità.

Il Centro è collegato al numero nazionale antiviolenza 1522.

MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'accesso ai servizi del Centro Antiviolenza può avvenire attraverso diverse modalità, al fine di garantire la massima accessibilità e rispondere ai differenti bisogni delle donne:

contatto telefonico;

contatto tramite canali social;

messaggistica istantanea (es. WhatsApp);



accesso diretto presso la sede del Centro.

In caso di primo contatto telefonico o accesso diretto, l'operatrice dedicata all'accoglienza attiva un primo colloquio di ascolto finalizzato a:

- accogliere la domanda della donna;
- effettuare una prima rilevazione del bisogno;
- individuare eventuali situazioni di rischio o urgenza;
- fornire informazioni sui servizi disponibili.

L'ascolto è condotto nel rispetto dei principi di riservatezza, non giudizio e autodeterminazione della donna.

Durante il primo contatto, l'operatrice fornisce alla donna informazioni chiare e complete sui servizi del Centro Antiviolenza, sulle modalità di accesso e presa in carico, nonché eventuali riferimenti utili presenti sul territorio.

Qualora la donna esprima la volontà di intraprendere un percorso con il Centro Antiviolenza, l'operatrice di primo contatto provvede a:

- fissare un appuntamento con una psicologa o counsellor per il supporto emotivo e l'elaborazione del vissuto;
- programmare un colloquio con un'avvocata per una prima consulenza legale;
- attivare, ove necessario, un invio accompagnato verso altri servizi territoriali (sanitari, sociali, educativi ecc.).

Il percorso viene costruito in modo personalizzato nel rispetto dei tempi, dei bisogni e delle scelte della donna.

Le tempistiche per la definizione degli appuntamenti sono stabilite sulla base della valutazione del rischio e del livello di urgenza e possono essere:

- immediate, nei casi di emergenza;
- a breve termine, entro 2-3 giorni;
- entro un tempo massimo di due settimane.



Personale

Per le attività a diretto contatto con le donne vittime di violenza, il Centro Antiviolenza Luna si avvale di personale esclusivamente femminile, adeguatamente formato, che opera secondo una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, non giudicante e orientata al rispetto della soggettività e dell'autodeterminazione.

L'intervento si colloca all'interno del quadro dei diritti umani e delle pari opportunità, in coerenza con la normativa nazionale e internazionale di riferimento, tra cui la Convenzione CEDAW e la Convenzione di Istanbul, nonché con quanto previsto dagli atti della Conferenza Stato-Regioni.

Il Centro Antiviolenza Luna si avvale della collaborazione di operatrici con diverse professionalità (psicologhe, counselor, assistenti sociali, avvocate, educatrici, amministrative, ecc.), che operano a vario titolo all'interno del Centro e/o nelle Case, condividendo la medesima formazione specifica sulla violenza di genere e la metodologia dei Centri Antiviolenza.

Le operatrici operano secondo la pratica dell'accoglienza tra donne, fondata sulla lettura della violenza maschile contro le donne come fenomeno strutturale, e garantiscono interventi orientati al sostegno, alla protezione e all'empowerment delle donne accolte.

Principi etici e organizzativi del personale

Il personale del Centro Antiviolenza Luna opera nel rispetto dei principi di riservatezza e segretezza, garantendo la tutela delle informazioni e dei dati personali delle donne accolte, in conformità alla normativa vigente.

Tutte le operatrici sono tenute al segreto professionale e alla protezione dell'identità, della sicurezza e della dignità delle donne e dei/delle minori.

Il lavoro si realizza attraverso modalità di équipe, con momenti strutturati di confronto e supervisione, finalizzati a sostenere la qualità degli interventi, la coerenza metodologica e il benessere delle operatrici.

Le professioniste che collaborano con il Centro (psicologhe, avvocate e altre figure specialistiche), anche qualora svolgano attività libero-professionale, si impegnano a non assumere incarichi in difesa di autori di violenza di genere, al fine di garantire coerenza etica e metodologica con i principi dei Centri Antiviolenza.

Formazione del personale



Il Centro Antiviolenza Luna riconosce come fondamentale la formazione specifica, iniziale e continua, delle operatrici.

È previsto un piano formativo annuale rivolto al personale dipendente e volontario, in conformità ai requisiti stabiliti dalla normativa nazionale e regionale, tra cui quanto previsto dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni (settembre 2022).

Il piano formativo prevede:

un percorso di formazione iniziale di almeno 120 ore per le nuove operatrici;

un aggiornamento annuale di almeno 16 ore per le operatrici già in servizio.

Il Centro garantisce inoltre il diritto/dovere alla formazione continua, attraverso programmi costruiti a partire dall'analisi dei bisogni espressi dalle operatrici e dalle responsabili, in coerenza con l'evoluzione del fenomeno della violenza di genere e delle pratiche di intervento.

È prevista, inoltre, un'attività di **supervisione periodica**, sia tra pari sia con il supporto di professioniste esperte (psicoterapeute e/o figure specializzate sulla violenza di genere), finalizzata al sostegno del lavoro delle operatrici, alla prevenzione del rischio di stress lavoro-correlato e al mantenimento della qualità degli interventi.

CASE RIFUGIO

Le Case Rifugio sono civili abitazioni a indirizzo segreto e/o riservato che accolgono, a titolo gratuito, donne vittime di violenza, sole o con figli e figlie minori, che si trovano in situazioni di pericolo e necessitano di allontanarsi dal proprio contesto abitativo per ragioni di sicurezza.

Le strutture garantiscono protezione indipendentemente dal luogo di residenza, dalla cittadinanza e dal fatto che la donna abbia o meno sporto denuncia alle autorità competenti.

Le Case Rifugio si configurano come strutture a bassa intensità assistenziale e operano in conformità alla normativa regionale vigente, con particolare riferimento alla L.R.T. 41/2005 e al relativo regolamento di attuazione DPGR 2/R/2018, art. 22, che ne disciplina il funzionamento e ne prevede l'attivazione tramite Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA).

In relazione al livello di rischio e alla fase del percorso di fuoriuscita dalla violenza, si individuano le seguenti tipologie di accoglienza:

Case di pronta emergenza, attivate in situazioni di rischio immediato e grave;



Case di protezione di primo livello, a indirizzo segreto, per situazioni in cui permangono elevati bisogni di sicurezza;

Case di protezione di secondo livello, a indirizzo riservato, finalizzate all'accompagnamento verso percorsi di semi-autonomia.

Il Centro Antiviolenza Luna gestisce le seguenti strutture:

per accoglienza in emergenza: "Fiori di Maggio";

per la protezione di primo livello, a indirizzo segreto: Lucrezia, Ipazia, Costanza, Ulivi, Fenice, Casa 1;

per la protezione di secondo livello, a indirizzo riservato: Giulia

Destinatarie

I servizi di accoglienza nelle Case Rifugio sono rivolti a donne maggiorenni, italiane e straniere, indipendentemente dal luogo di residenza, nazionalità, etnia o condizione socio-economica, sole o con figli e figlie minori, che subiscono o hanno subito violenza di genere.

I figli maschi possono essere accolti fino al compimento del quattordicesimo anno di età.

Non rientrano tra le destinatarie le persone che presentano:

patologie psichiatriche gravi non compatibili con la vita comunitaria;

gravi disabilità fisiche o mentali che richiedano assistenza specialistica continuativa;

dipendenze attive da sostanze o alcol;

situazioni riconducibili alla tratta a scopo di sfruttamento sessuale, per le quali sono previsti specifici percorsi di accoglienza dedicati.

Modalità di accoglienza

L'accoglienza nelle Case Rifugio avviene secondo due modalità: programmata ed emergenziale, in relazione al livello di rischio e all'urgenza della situazione.

Accoglienza programmata



L'accoglienza programmata in Casa Rifugio viene effettuata dal lunedì al venerdì, preferibilmente nei primi giorni della settimana, ed è generalmente esclusa nei giorni prefestivi e festivi, salvo situazioni eccezionali preventivamente concordate.

L'inserimento avviene a seguito di:

valutazione del rischio;

condivisione del progetto con la donna;

invio formale da parte dell'Ente inviante, corredato da relazione e comunicazione ufficiale di presa in carico.

Accoglienza in emergenza

L'accoglienza in emergenza è attivata in situazioni di rischio immediato o elevato e avviene, in via eccezionale, a seguito di una prima rilevazione del rischio effettuata dagli operatori del primo contatto, quali:

Pronto Soccorso;

Forze dell'Ordine;

Centro Antiviolenza;

Servizi Sociali territoriali;

Servizio di emergenza urgenza sociale (SEUS) / pronto intervento sociale.

Successivamente, le operatrici del Centro Antiviolenza Luna effettuano una valutazione approfondita del rischio e del caso, finalizzata all'assenso definitivo all'accoglienza.

L'accoglienza in emergenza è garantita, compatibilmente con la disponibilità dei posti, nella fascia oraria 8:30 – 19:00, dal lunedì al sabato, ed eccezionalmente nei giorni festivi. Non sono previsti ingressi nelle ore notturne.

In caso di ingresso in emergenza, il nucleo viene inizialmente collocato in una struttura dedicata, al fine di:

valutare la situazione;

verificare i bisogni della donna e dei/delle minori;

sostenere la fase immediata di messa in sicurezza.

Successivamente, il nucleo può:



essere trasferito in una Casa Rifugio a indirizzo segreto per un percorso di medio-lungo termine;

oppure, in accordo con il servizio sociale competente, essere orientato verso soluzioni alternative più adeguate.

Servizi garantiti nella fase di emergenza

Durante la fase di accoglienza in emergenza, il Centro garantisce:

accoglienza del nucleo presso la sede del Centro Antiviolenza o, ove necessario, presso il Pronto Soccorso del territorio;

primo colloquio di conoscenza e valutazione;

informazioni sul funzionamento, le finalità e il regolamento della Casa Rifugio;

accompagnamento nella struttura di accoglienza;

fornitura di beni di prima necessità (generi alimentari, vestiario, materiali per minori);

raccolta della documentazione disponibile (referti medici, denunce, documenti di identità, permessi di soggiorno, ecc.).

Qualora la permanenza si protragga oltre le 72 ore, vengono attivati:

consulenza legale;

sostegno psicologico;

elaborazione di un progetto personalizzato a breve termine, condiviso con la donna e con il servizio sociale territoriale competente.

Durata dell'accoglienza in emergenza

La permanenza nella struttura di emergenza è prevista per un periodo massimo di 15 giorni, prorogabile per ulteriori 15 giorni in presenza di motivazioni adeguate e condivise con i servizi coinvolti.

Rilevazione e valutazione del rischio

Il Centro Antiviolenza Luna, in coerenza con la metodologia condivisa a livello nazionale, prevede, prima dell'ingresso in Casa Rifugio, uno o più colloqui di accoglienza presso il Centro.



I colloqui sono finalizzati:

- alla conoscenza della donna e della sua storia;
- alla rilevazione e valutazione del rischio di recidiva e di letalità;
- alla definizione del bisogno di protezione.

La valutazione del rischio viene effettuata attraverso l'utilizzo di strumenti validati, linee guida e checklist, tra cui:

- Danger Assessment (DA) di Campbell;
- S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment);
- DASH (Domestic Abuse, Stalking and Honour Based Violence Risk Assessment).

Tali strumenti consentono di individuare indicatori e elementi utili a stimare, in termini probabilistici, il rischio a cui la donna e gli eventuali minori sono esposti.

Sulla base della valutazione effettuata, viene proposta alla donna la possibilità di accedere alla Casa Rifugio, quale misura di protezione immediata per sé e per i/le figli/e.

Criteri di ammissione

Possono essere accolte nelle Case Rifugio:

- donne vittime di violenza di genere, sole o con figli/e, prive di alternative abitative sicure;
- donne che necessitano di allontanamento per motivi di tutela e protezione;
- donne motivate ad intraprendere un percorso di uscita dalla violenza e di acquisizione dell'autonomia;
- donne che si impegnano a non mantenere contatti con l'autore di violenza;
- donne che accettano e sottoscrivono il regolamento della struttura.

Non risultano compatibili con l'accoglienza situazioni che richiedano assistenza specialistica continuativa, quali:

- gravi patologie psichiatriche;
- dipendenze attive da sostanze o alcol;
- gravi disabilità non compatibili con la vita comunitaria;



malattie infettive in fase attiva.

Criteri e modalità di dimissione

La dimissione viene concordata con la donna e con il servizio inviante, tenendo conto del percorso svolto e degli obiettivi previsti nel progetto personalizzato (PEI).

La dimissione avviene quando:

è superata la fase di emergenza e rischio;

sono state attivate adeguate misure di protezione;

la donna ha acquisito competenze minime per una gestione autonoma della propria vita;

viene concordato il passaggio ad altra struttura o soluzione abitativa.

L'interruzione dell'accoglienza può avvenire anche, a insindacabile giudizio della Responsabile, nei seguenti casi:

grave o reiterato mancato rispetto del regolamento;

comportamenti incompatibili con la sicurezza della struttura;

ripresa dei contatti con l'autore di violenza;

uso non autorizzato di dispositivi che possano compromettere la sicurezza.

Attività e percorso di accoglienza

Fase di ingresso

L'ingresso prevede:

contatti con l'Ente inviante;

valutazione del rischio;

condivisione in équipe;

inserimento nella struttura.

Nella fase iniziale vengono attivate:

misure di protezione (es. cambio medico, pediatra, SIM, servizi postali);



eventuale trasferimento scolastico dei/delle minori;

raccordo con i servizi sociali;

supporto nella gestione dei bisogni primari;

colloqui di sostegno e orientamento.

Progetto personalizzato (PEI)

Per ogni donna viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), condiviso con la donna e con il servizio sociale di riferimento.

Il PEI definisce:

obiettivi;

tempi;

strumenti;

risultati attesi;

modalità di verifica.

Il percorso è costruito in co-progettazione tra:

Centro Antiviolenza

Ente inviante

donna accolta

Aree di intervento e osservazione

Il percorso prevede attività di osservazione e accompagnamento relative a:

relazione madre-figli/e;

relazioni familiari;

inserimento sociale;

contesto scolastico ed educativo;

relazioni con altre ospiti;



gestione della quotidianità.

Obiettivi del percorso

Per i/le minori:

relazione con i genitori;

sviluppo dell'autonomia;

integrazione sociale e scolastica.

Per la donna:

rafforzamento delle competenze genitoriali;

autonomia abitativa ed economica;

inserimento lavorativo o formativo;

gestione della vita quotidiana;

altri obiettivi condivisi con i servizi.

Modalità di intervento

I percorsi sono realizzati in co-progettazione con i servizi territoriali e mirano alla costruzione di un progetto di vita autonomo e sostenibile.

Il Centro sostiene:

l'accesso ai servizi;

l'integrazione nel territorio;

la prevenzione di situazioni di esclusione sociale.

Norme di convivenza

Le ospiti sono tenute a:

mantenere la riservatezza sull'indirizzo;

non avere contatti con l'autore di violenza;



utilizzare dispositivi telefonici sicuri;

rispettare gli orari e le regole della struttura;

garantire il rispetto degli spazi e delle altre ospiti;

gestire in autonomia la vita quotidiana;

non introdurre sostanze alcoliche o stupefacenti;

non fumare nei locali;

non introdurre farmaci senza prescrizione medica;

non introdurre animali.

Per ogni ulteriore disposizione si rimanda al regolamento interno.

Presenza delle operatrici e reperibilità

Le Case Rifugio sono strutture a bassa intensità assistenziale.

È garantita:

una presenza programmata delle operatrici;

la reperibilità per le situazioni di necessità;

la copertura per le emergenze, ad eccezione di alcune festività.

Per motivi di sicurezza, l'accesso è consentito esclusivamente a personale femminile coinvolto nel progetto.

Tempi di permanenza

La permanenza può variare da pochi giorni fino a 180 giorni, prorogabili sulla base del progetto individualizzato e in accordo con la donna e i servizi di riferimento.

Composizione e modalità di corresponsione del contributo spese

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



Il contributo spese è definito in coerenza con quanto previsto dalla Delibera della Regione Toscana n. 828 del 6 luglio 2020, che individua i servizi minimi garantiti dalle Case Rifugio, e comprende:

Spese di funzionamento della struttura: locazione, utenze, assicurazioni (immobile e responsabilità civile), manutenzioni e riparazioni, elettrodomestici, materiali e attrezzature per la pulizia e la gestione degli spazi;

Vitto e alloggio del nucleo ospite: generi alimentari, prodotti per l'igiene personale, biancheria per la casa e abbigliamento;

Trasporti: titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) per i mezzi pubblici all'interno del territorio di competenza del Centro Antiviolenza;

Accompagnamenti, ove necessario, per:

udienze;

colloqui con servizi sociali e servizi sanitari (es. UFSMIA) nel territorio provinciale.

Personale specializzato: sostegno psicologico, educativo, supporto alla genitorialità e consulenza legale;

Osservazione e monitoraggio della relazione madre-figli/e, finalizzati alla personalizzazione degli interventi;

Sostegno alla relazione madre-figli/e, anche attraverso colloqui individuali e attività psico-educative;

Attività ludico-ricreative interne;

Sostegno scolastico e accompagnamento educativo;

Materiale scolastico (**esclusi i libri di testo**);

Attivazione e raccordo con la rete scolastica e sanitaria.

Sono esclusi i rimborsi per spostamenti legati ad attività lavorativa della donna e le spese per il rinnovo dei documenti o del permesso di soggiorno;

Spese sanitarie di base: farmaci di prima necessità, ticket sanitari e visite specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.



Sono escluse prestazioni sanitarie private (esami, visite specialistiche, cure dentistiche e terapie non coperte dal SSN);

A seguito di una prima fase di accoglienza e previa valutazione, al fine di promuovere autonomia, responsabilità e consapevolezza economica, può essere riconosciuta alla donna una quota settimanale, commisurata alla composizione del nucleo e ai bisogni specifici, destinata alla gestione autonoma delle spese personali (alimentari, vestiario, trasporti, ecc.).

Servizi disponibili su richiesta dell'Ente inviante

Su richiesta dell'Ente inviante, possono essere attivati servizi aggiuntivi, quali:

servizio di baby-sitting, per garantire la cura dei/delle minori in assenza della madre;

accompagnamento per incontri protetti;

accompagnamento presso consolati, ambasciate e uffici pubblici anche fuori dal territorio provinciale;

sostegno psicologico per i/le minori accolti/e.

Gestione e monitoraggio delle procedure

Il Centro Antiviolenza Luna adotta un sistema di monitoraggio e valutazione dei processi organizzativi e operativi, finalizzato all'individuazione di eventuali criticità e al miglioramento continuo dei servizi.

Il sistema di qualità consente di pianificare, regolamentare e documentare le attività del Centro Antiviolenza e delle Case Rifugio, con l'obiettivo di garantire efficacia ed efficienza degli interventi.

In particolare, prevede:

il monitoraggio e il controllo dell'organizzazione dei servizi;

la formazione continua del personale;

l'utilizzo di strumenti di valutazione della soddisfazione delle utenti e del personale.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Il Centro Antiviolenza Luna garantisce alle donne accolte e agli Enti invianti la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni o reclami in merito ai servizi erogati, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità degli interventi.



I reclami possono essere presentati:

- verbalmente alle operatrici del Centro;
- in forma scritta, anche tramite posta elettronica;
- attraverso altri canali messi a disposizione dal Centro.

Il Centro si impegna a:

- accogliere le segnalazioni in un clima di ascolto e rispetto;
- garantire la riservatezza della persona che presenta il reclamo;
- analizzare quanto segnalato in tempi congrui;
- fornire, ove possibile, un riscontro alla persona interessata.

I reclami e le segnalazioni rappresentano uno strumento utile per individuare eventuali criticità e migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi offerti.

Modalità di tenuta e conservazione della documentazione

I documenti cartacei contenenti dati sensibili sono conservati in appositi spazi dotati di sistemi di sicurezza presso la sede del Centro Antiviolenza.

I documenti in formato elettronico sono custoditi su dispositivi protetti da credenziali di accesso, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Nota

Il presente documento si intende conosciuto e accettato dall'Ente inviante al momento dell'ingresso del nucleo in Casa Rifugio.

