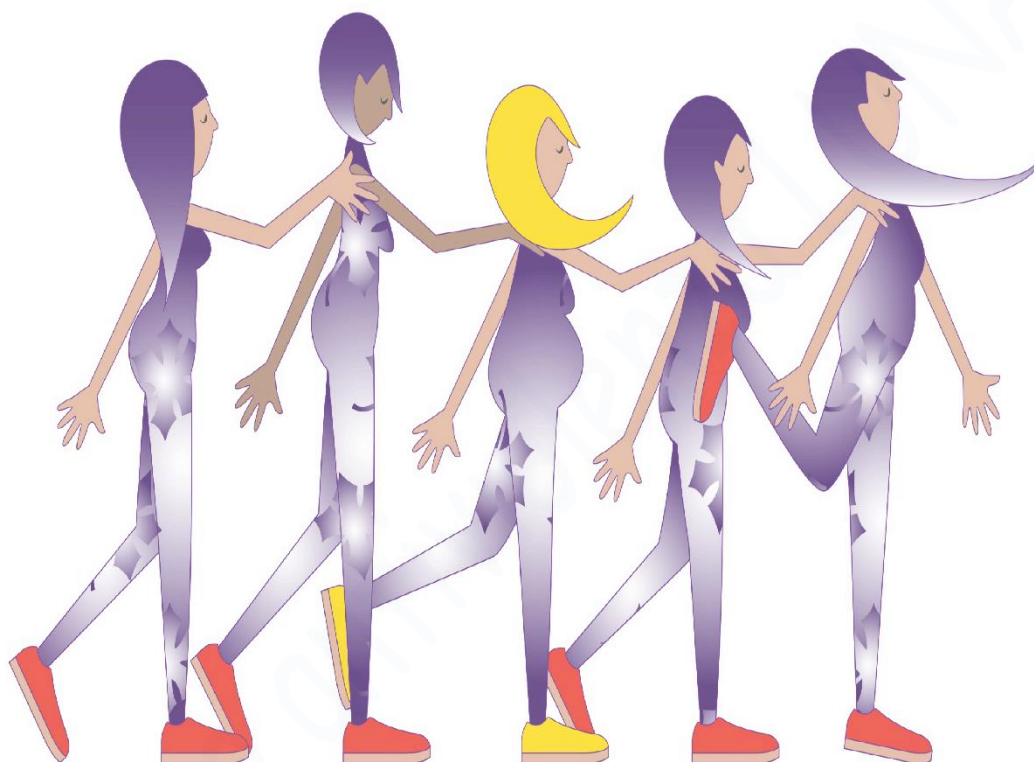


CENTRO ANTIVIOLENZA LUNA -aps
CARTA DEI SERVIZI -CAV e CASE della LUNA
(CASE RIFUGIO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA E LORO FIGLI E FIGLIE)



***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	3
SCOPO SOCIALE:	3
MISSION	4
I NOSTRI SERVIZI	5
Operatrici impegnate:.....	6
Formazione del personale	8
CASE RIFUGIO.....	8
Tipologia di persone a favore delle quali è svolta l'attività	8
Modalità di accoglienza	8
Criteri e modalità di ammissione e di dimissione delle persone	9
Criteri di ammissione	9
Criteri di dimissione	10
Principali norme relative alla vita comunitaria.....	10
Presenza delle operatrici nelle Case e Reperibilità	11
Tempi di permanenza nella casa rifugio	11
Composizione e modalità di corresponsione del contributo spese	11
Attività'	12
GESTIONE DELLA QUALITA'	13
MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	13

CENTRO ANTIVIOLENZA LUNA APS

Sede legale Via DI Tiglio 433 LUCCA Tel, 0583/997928 Codice fiscale 9202403046

Web: www.associazioneluna.it, Fb: associazione luna

- ✓ Iscrizione registro Regionale Volontariato prot. N. 14/D/11/157635
- ✓ Accreditamento sociale del comune di Lucca al n. di prot. 74 del 17/12/2015
- ✓ Iscritto registro ONLUS al n. 12/24/08/2005
- ✓ Trasformata in a.p.s e iscritta al **REGISTRO REGIONALE DELL'ASSOCIAZIONISMO DELLA PROMOZIONE SOCIALE** (determina n° 23 del 17/01/2019 al prot. N. 0001526/2019)
- ✓ 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 Toscana in possesso dei requisiti di cui all'Intesa Stato Regioni del 27 novembre 2014 – come attestato dalle Provincie al 31 dicembre 2015
- ✓ 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”

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 (reg. a Lucca al n. 1298 serie IT - Notaio Raspini) si costituisce anche come Centro Antiviolenza.

Nel 2008 l'Associazione, grazie ad un progetto innovativo CESVOT avvia un progetto di accoglienza in case rifugio ad indirizzo segreto 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 2019 sono state aperte “Casa Costanza, Casa Ipazia e casa Fenice che sono andate a sostituire “Casa Grande”.

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.

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.

NOTE:

I Centri Antiviolenza che aderiscono a D.i.Re sono gli unici centri in Italia che rispondono ai criteri individuati dalla **Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica**, firmata a Istanbul l'11 maggio 2011 e ratificata e convertita in legge in Italia con L. 27/06/2013 n. 77. e successiva lg. 119

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**.

La nostra Associazione condivide i principi fondamentali individuati da D.i.Re e 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 dell'Associazione 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. L'Associazione si prefigge di far riconoscere alle donne la violenza subita, di starle a fianco in un percorso di volontà di uscita 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 **favorendo 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/trici** che a vario titolo e professionalità si trovano ad interagire con le donne e minori vittime di violenza

I NOSTRI SERVIZI

I servizi offerti alla Donna dal Centro Antiviolenza LUNA, indipendentemente dal luogo di residenza e a titolo gratuito sono :

- Servizio di accoglienza telefonica e vis a vis delle donne vittime di violenza e delle loro famiglie
- Colloqui di prima accoglienza finalizzati alla analisi della domanda e valutazione del rischio
- Sostegno psicologico e di accompagnamento della donna nel percorso di uscita 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 familiari protettivi
- Sostegno e/o presa in carico dei minori vittime di violenza o abuso
- Servizio di Consulenza legale definito "CAL" (le avvocate che collaborano allo sportello sono tutte iscritte nel registro del gratuito patrocinio)

- 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 casa rifugio ad indirizzo segreto
- Promozione nelle scuole di ogni ordine e grado di eventi formativi 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
- Promozione e collaborazione alla raccolta ed elaborazione dei dati, al fine di sviluppare ricerche statistiche sul fenomeno della violenza di genere. (osservatorio regionale)
- Promozione di eventi di solidarietà con lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e ricerca fondi
-

Operatrici impegnate:

Si definisce operatrice una qualsiasi figura che, sulla base delle diverse professionalità, opera nelle case rifugio e nel Centro di Ascolto.

Le figure professionali coinvolte nelle attività delle Case Rifugio e del Centro di Ascolto sono come stabilito nell'accordo Stato Regioni:

- **Responsabile Accoglienza**

- Autorizza gli ingressi della donna e/o dei figli/e, nel rispetto dei requisiti previsti dalla presente Carta dei Servizi
- Partecipa alla riunione periodica di verifica progetto (PEI)
- Decide per l'uscita della donna e del nucleo su volontà della donna, per fine progetto o per la mancanza del rispetto delle regole della casa da parte della donna stessa

- **Responsabile Progetto personalizzato (PEI)**

- Provvede alla stesura, monitoraggio e verifica del PEI in collaborazione con tutte le figure interessate ed in particolare in condivisione con la donna, i servizi sociali incaricati, la Responsabile delle Case, la Responsabile CAV e la Responsabile dell'Accoglienza.

- **Responsabile Centro Antiviolenza – CAV**
 - Collabora con le altre figure professionali alla stesura del progetto personalizzato - PEI; - , attiva i servizi del CAV per l'attuazione del progetto e collabora con la resp. PEI per la verifica dell'attuazione dello stesso nei tempi e nei modi concordati.
- **Responsabile funzionamento e organizzazione Case**
 - provvede a garantire e organizzare la presenza giornaliera delle operatrici e le attività programmate per le ospiti,
 - collabora all'attuazione e verifica delle attività e azioni previste dal progetto individuale (PEI)
 - Funge da riferimento per la gestione di emergenze e degli imprevisti
 - Provvede ad attivare interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria
- **Psicologa/ Counselor :**
 - Effettua colloqui di sostegno psicologico **individuali** e/o di gruppo oltre che di sostegno alla **genitorialità** nell'ottica di un percorso integrato e finalizzato all'uscita dalla violenza
 - Organizza e conduce i gruppi di auto-aiuto
 - Partecipa alle riunioni di coordinamento con l'equipe interdisciplinare;
- **Assistente sociale:**
 - Coadiuvare la donna in tutte le pratiche burocratiche inerenti il cambio medico, iscrizioni scuola, cambio residenza, pratiche ISEE, richiesta di congedo lavorativo ecc...
 - Mette in atto le azioni atte a favorire l'inserimento sociale e il percorso verso l'autonomia.
- **Educatrice professionale:**
 - Programma, gestisce e pianifica interventi educativi per lo sviluppo delle potenzialità delle ospiti
 - Sostiene le ospiti nella gestione del rapporto con i figli
 - Sostiene le ospiti nell'organizzazione degli aspetti di autonomia e gestione del quotidiano
 - Raccoglie le schede di osservazione e redige relazioni periodiche, per quanto riguarda la sua area d'intervento, per la verifica del PEI.

Formazione del personale

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.

L'Associazione Luna garantisce l'esercizio del diritto/dovere formativo predisponendo un piano formativo scaturito dall'analisi dei bisogni espressi dalle responsabili/operatrici.

E' 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.

Inoltre le operatrici del CAV Luna collaborano 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.

CASE RIFUGIO

Le case Rifugio sono civili abitazioni ad indirizzo segreto nate allo scopo di consentire alle donne maltrattate e ai loro figli l'allontanamento da situazioni di violenza e di dar loro un tempo ed uno spazio per riprogettare il proprio percorso di vita personale.

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.

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, 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



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

Rilevazione e Valutazione del rischio di recidiva:

Il centro, 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/lle figli/e sottraendoli al maltrattamento.

Criteri e modalità di ammissione e di dimissione delle persone

Criteri 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**

Criteri 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 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 come ad esempio Casa Famiglia.

N.B. Altro criterio dell'interruzione dell'accoglienza, a **insindacabile** giudizio del 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 familiare in struttura.

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 struttura di accoglienza.

Presenza delle operatrici nelle Case e Reperibilità

Premesso che le case rifugio **sono case in semi autonomia**, viene garantita una presenza giornaliera di almeno una operatrice. È prevista la presenza di una operatrice in reperibilità per la gestione di accoglienza in emergenza tutti i giorni della settimana esclusi Natale, Santo Stefano, capo d'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

1. **E' 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.**
2. Il contributo è fissato in **€ 55,00** giornalieri per ogni adulto e **€ 35,00** per i minori fino a 14 anni.
3. 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

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 (progetto individuale) 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

GESTIONE DELLA QUALITA'

Il CAV Luna applica un sistema di monitoraggio e individuazione dei punti critici in tutti in 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.

Centro antiviolenza LUNA

